

HUBUNGAN LAYANAN METODE PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS E-SAMSAT DAN SOSIALISASI PAJAK DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Priscilla Dwinovita Lumban Tobing
Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Padjadjaran
priscillatobing1503@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the e-Samsat-based motor vehicle tax payment method and tax socialization with motor vehicle taxpayer compliance (an opinion survey at the South Medan SAMSAT Office). The independent variables (X) in this study were the implementation of the e-Samsat service and tax socialization, while the dependent variable (Y) was taxpayer compliance. The method used was a survey with 85 PKB taxpayers registered at the South Medan SAMSAT Office. The data analysis technique used was Spearman Correlation Analysis with the assistance of IBM SPSS for Windows 25.0. The results showed that the implementation of the e-Samsat service had a moderate relationship with motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, tax socialization had a strong relationship with motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Implementation of the E-Samsat Service, Tax Socialization, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Layanan Metode Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis E-Samsat Dan Sosialisasi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Opini Pada Kantor UPT Samsat Medan Selatan). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah penerapan layanan E-Samsat dan sosialisasi pajak serta yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah survei dengan jumlah responden 85 orang Wajib PKB yang terdaftar di Kantor SAMSAT Medan Selatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Korelasi Spearman dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS for Windows 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-Samsat memiliki hubungan yang sedang dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sosialisasi pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Penerapan Layanan E-Samsat, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Article history

Received: August 2025

Reviewed: August 2025

Published: August 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan mendorong terciptanya kemajuan dalam penyelenggaraan negara. Kota Medan saat ini tengah menjalani proses pembangunan secara masif di berbagai sektor. Pembangunan yang saat ini sedang dilakukan meliputi revitalisasi Lapangan Merdeka, Pembangunan underpass, Pembangunan jalan tol Medan-Siantar, Pengadaan Bus Listrik dan Peningkatan Fasilitas Halte BRT (Bus Rapid Transit), peningkatan infrastruktur seperti drainase dan jalur hijau. Tentunya dengan adanya pembangunan nasional ini, memerlukan pendanaan yang cukup besar serta fasilitas public yang nantinya akan menjadi sumber pemasukan untuk pembiayaan Pembangunan nasional ini. Menurut data dari APBD, sektor perpajakan menjadi komponen utama dalam struktur pendapatan negara. Kewajiban yang bersifat memaksa kepada negara ini harus dipenuhi oleh setiap individu maupun entitas hukum dalam bentuk pajak. Sebagai Warga Negara Indonesia, perlu diketahui bahwa setiap kegiatan yang kita lakukan seperti membeli barang di mall, membeli kebutuhan pangan, menggunakan fasilitas umum, makan di restoran, bahkan kendaraan bermotor kita juga dikenakan pajak. Dengan demikian, optimalisasi penerimaan negara melalui pajak perlu terus dilakukan oleh pemerintah.

Pajak di Indonesia terbagi menjadi dua kategori berdasarkan lembaga pemungutnya, yakni pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Tingkat I maupun daerah Tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing (Resmi, 2017). Saat ini, pajak daerah menjadi salah satu elemen utama dalam struktur PAD Pemerintah Kota Medan. Ketentuan tersebut selaras dengan UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (HKPD), pengelolaan pajak daerah diatur untuk menyederhanakan jenis pajak, menetapkan batas tarif, serta memperluas basis pajak guna meningkatkan kemandirian fiskal dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kota Medan.

Berdasarkan PP No. 91 Tahun 2010, pemungutan pajak daerah dapat dilaksanakan melalui penetapan oleh kepala daerah maupun melalui pembayaran langsung oleh wajib pajak Pasal 2 ayat (1) dalam peraturan tersebut menyatakan bahwa pajak daerah dibagi ke dalam dua kategori utama, yaitu: Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Adapun jenis-jenis yang termasuk dalam Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, serta Pajak atas Rokok.

Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan Pemerintah Kota Medan adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan kontribusi tersebut sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, secara langsung turut meningkatkan potensi penerimaan pajak dari sektor tersebut.

Tabel 1 Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Utara

Jenis Pajak		2022	2023	2024
PKB	Target	2.476.082.785.583	2.764.794.038.381	3.041.273.442.221
	Realisasi	2.534.454.288.530	2.481.062.496.863	2.542.170.648.585
	Presentase	102,36%	89,74%	90,95%
BBNKB	Target	1.424.906.498.847	1.724.136.863.604	1.982.757.393.144
	Realisasi	1.515.924.356.206	1.509.997.680.858	1.453.013.504.589
	Presentase	96,72%	84,21%	73,28%
PBBKB	Target	1.153.730.714.060	1.264.575.482.620	1.359.418.643.815
	Realisasi	1.247.185.394.507	1.404.909.827.205	1.300.337.557.240
	Presentase	108,10%	104,81%	90,02%

PAP	Target	115.423.620.760	117.732.093.175	154.165.716.853
	Realisasi	187.241.858.454	135.069.515.405	129.608.426.254
	Presentase	113,19%	99,76%	84,07%
Pajak Rokok	Target	1.057.630.423.833	1.266.909.454.549	1.520.291.345.458
	Realisasi	1.161.698.223.360	1.136.851.569.377	1.191.469.888.057
	Presentase	109,84%	81,58%	84,92%
Total Pajak Daerah	Target	6.227.774.043.083	7.138.147.932.329	8.057.906.541.491
	Realisasi	6.646.504.121.057	6.667.891.089.708	6.616.600.024.725
	Presentase	106,72%	93,41%	82,11%

Sumber: BAPENDA Sumatera Utara

Peningkatan ini terjadi karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan transportasi yang efisien, praktis, dan relatif murah untuk menunjang mobilitas yang tinggi. Di Kota Medan, kendaraan pribadi kerap dipilih sebagai alternatif yang lebih efektif dibandingkan transportasi umum yang dinilai masih kurang memadai. Peningkatan realisasi penerimaan PKB sebagaimana ditampilkan pada tabel mencerminkan bahwa jenis pajak ini memiliki peran signifikan dalam menyumbang PAD. Namun demikian, meskipun penerimaannya terus mengalami kenaikan setiap tahun, capaian tersebut masih belum mampu memenuhi target. Meskipun penerimaan pajak mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini tidak secara otomatis mencerminkan adanya peningkatan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Nyatanya masih banyak individu di Kantor SAMSAT Medan Selatan yang tidak mendaftarkan kendaraan bermotornya, banyaknya tunggakan kendaraan bermotor, dan tidak membayar pajak tahunan kendaraannya.

Tabel 2 Pertumbuhan Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2024

No.	Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
1	2023	15.954	288	811	97.010	114.063
2	2024	30.163	408	1.246	125.803	157.620
Total						271.683

Sumber: Data Kantor SAMSAT Medan Selatan

Data pada tabel tersebut menunjukkan adanya peningkatan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2024, yang mencerminkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Medan Selatan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Kepatuhan pajak mengacu pada tingkat konsistensi dan ketepatan waktu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut James S. dan Alley C, meyakinkan seluruh wajib pajak untuk secara konsisten mematuhi setiap ketentuan dalam sistem perpajakan merupakan hal yang tidak sederhana (James,2017). Secara umum, kepatuhan wajib pajak mengacu pada individu atau badan usaha menjalankan seluruh kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku, sekaligus memanfaatkan hak-haknya secara optimal sebagaimana diatur dalam ketentuan perpajakan (Kurnia, 2017). Beragam faktor dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak, dan salah satu yang dominan adalah minimnya kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kurangnya pemahaman mengenai ketentuan Pajak Kendaraan Bermotor, serta masih kurang optimalnya prosedur dan mekanisme pembayaran pajak yang tersedia.

Salah satu faktor utama yang dapat menurunkan kepatuhan tersebut adalah kenaikan beban pajak akibat penerapan opsen PKB sesuai UU No. 1 Tahun 2022 tentang HKPD, di mana pemerintah kabupaten/kota memungut tambahan sebesar 66% dari tarif PKB provinsi. Kenaikan ini membuat jumlah pajak yang dibayar wajib pajak menjadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya, sehingga sebagian wajib pajak merasa terbebani dan cenderung menunda atau

menghindari pembayaran. Untuk mendorong kembali peningkatan kepatuhan wajib pajak yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah, pemerintah menghadirkan inovasi berupa sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring, yaitu e-Samsat.

Untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah, pemerintah menghadirkan inovasi berupa sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring, yaitu e-Samsat. Modernisasi perpajakan menjadi cara pemerintah dalam peningkatan kepatuhan perpajakan di Indonesia (Candra, 2018). e-SAMSAT dikembangkan sebagai sarana untuk memfasilitasi Wajib Pajak dalam pembayaran PKB dan melakukan pengesahan STNK secara digital, karena layanan ini dapat diakses melalui ATM, maupun Internet Banking. Pembayaran pajak melalui e-Samsat dapat dilakukan secara langsung melalui bank atau ATM terdekat, dengan ketentuan bahwa nama pada STNK harus sesuai dengan nama pemilik rekening. Bukti pembayaran tersebut kemudian dapat dibawa ke kantor Samsat untuk ditukarkan melalui loket e-Samsat yang tersedia, sehingga Wajib Pajak dapat menghindari antrean panjang sebagaimana terjadi pada prosedur pembayaran konvensional. Dengan adanya layanan tersebut, diharapkan Wajib Pajak dapat lebih dimudahkan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya tanpa harus mengantri panjang di kantor SAMSAT

Tabel 3 Laporan Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Selatan Tahun 2020-2024

NO	TAHUN	TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	PERSENTASE (%)
1	2021	265.415.695.760	258.108.455.542	97,25
2	2022	458.240.250.851	540.616.933.621	117,98
3	2023	558.783.572.213	508.424.035.722	90,99
4	2024	557.555.461.316	508.830.622.907	91,26

Sumber: Data Kantor SAMSAT Medan Selatan

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menunjukkan fluktuasi dan belum mencapai target yang telah ditetapkan. Meskipun pada tahun 2022 terjadi peningkatan penerimaan pajak, namun pada tahun berikutnya jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran tidak sebanding dengan jumlah yang terdaftar maupun target yang ditetapkan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa layanan e-samsat ini belum sepenuhnya dimanfaatkan. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kurangnya pemanfaatan layanan ini dikarenakan program ini masih sangat terbatas dan baru implementasikan di Kota Medan pada tahun 2021, wajib pajak yang masih gagap teknologi dan memilih cara yang mereka tahu sejak awal. Selain itu, masih terdapat sejumlah Wajib Pajak di Kota Medan yang belum sepenuhnya memahami mekanisme layanan e-Samsat dan menunjukkan sikap kurang peduli terhadap kewajiban perpajakannya, meskipun pemerintah telah menetapkan sanksi atas ketidakpatuhan tersebut.

Oleh karena itu, pembaruan system e-samsat ini juga harus dilaksanakan bersama dengan penyuluhan ke Masyarakat. Menurut (Kamaruddin, 2017), Peran penyuluhan perpajakan sangat penting dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan wawasan dan pemahaman masyarakat sebagai wajib pajak, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara lebih bertanggung jawab. Dalam konteks modernisasi sistem perpajakan, sosialisasi diarahkan pada penyediaan pelayanan yang optimal serta pengawasan yang ketat dengan berlandaskan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Wahyuni, 2018). Selama ini, penyebaran informasi mengenai sistem ini dilakukan melalui media cetak berupa brosur yang dibagikan setiap hari Minggu pada kegiatan Car Free Day, yang berlangsung pukul 07.00 hingga 10.00 di Lapangan Merdeka, Medan, yang dimana staff Kantor SAMSAT Medan secara langsung turun ke lapangan untuk sosialisasi mengenai pembayaran melalui e-samsat. Inovasi lainnya yaitu sosialisasi lewat media sosial seperti

Instagram dan Tiktok. Kantor SAMSAT Medan Selatan juga sudah melakukan sosialisasi ke kelurahan hingga kecamatan, dan apabila wajib pajak tersebut mempunyai tunggakan staff akan memberitahu bahwa pembayaran sudah bisa dilakukan lewat aplikasi e-samsat. Maka pada sosialisasi berikutnya, petugas datang hanya untuk mengambil kertas bukti pembayaran saja. Administrasi perpajakan modern mengusung prinsip Good Governance, yang menekankan pada penerapan sistem perpajakan yang transparan dan akuntabel. Konsep ini juga diterapkan melalui pelayanan yang optimal serta pengawasan yang ketat terhadap Wajib Pajak guna meningkatkan efektivitas sistem perpajakan (Septrilian, 2021). Efektivitas sistem administrasi perpajakan di suatu negara sangat bergantung pada kinerja lembaga yang berwenang serta kualitas sumber daya manusianya. Penyederhanaan sistem administrasi berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Melalui reformasi perpajakan, proses administrasi menjadi lebih efisien dan pelayanan kepada wajib pajak dapat berlangsung dengan lebih cepat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Administrasi Modern melalui layanan e-Samsat turut berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Atas dasar tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul sebagai berikut “Hubungan Layanan Metode Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis E-Samsat dan Sosialisasi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Opini Pada Kantor UPT SAMSAT Medan Selatan)”

TINJAUAN PUSTAKA

E-Samsat

Kemajuan teknologi mendorong penerapan sistem di berbagai bidang yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, termasuk hal pembayaran kewajiban perpajakan pribadi. Oleh sebab itu, pemerintah terus-menerus berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak dengan menerapkan berbagai kebijakan baru yang ditujukan untuk mereformasi sistem administrasi perpajakan secara komprehensif dan berkelanjutan. Optimalisasi yang dimaksud merujuk pada berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas maupun efisiensi dalam pengelolaan sumber daya serta objek pendapatan daerah yang telah tersedia, guna memaksimalkan kontribusinya terhadap penerimaan daerah, agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap keuangan daerah, sehingga mampu mendorong peningkatan produktivitas Pendapatan Asli Daerah tanpa harus menambah sumber atau objek baru yang memerlukan kajian, prosedur, dan waktu yang cukup panjang (Sutedi, 2008).

Sosialisasi Pajak

Menurut Rasmini (2019), sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dalam menyampaikan informasi dengan tujuan agar informasi tersebut dapat dipahami dan diketahui oleh pihak yang dituju. Melalui Kantor Pelayanan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan sosialisasi guna mengedukasi, menginformasikan, dan membina masyarakat mengenai perpajakan serta regulasi yang mengaturnya. Dilain hal, menurut (Gunadi, 2007) Sosialisasi perpajakan juga berperan penting dalam mendorong peningkatan jumlah wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan, yang akhirnya berkontribusi positif terhadap peningkatan total penerimaan pajak dan mendukung keberlanjutan pembiayaan pembangunan daerah. Sosialisasi perpajakan, sebagaimana tercermin dari kedua pendapat, berkontribusi signifikan dalam membentuk pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, yang pada

gilirannya mendukung optimalisasi penerimaan negara, dengan meningkatnya kualitas sosialisasi perpajakan yang ada, wawasan serta pengetahuan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Harinurdin (2009) mengemukakan bahwa kepatuhan pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, melakukan pelaporan penghasilan dengan benar, dan memenuhi hak serta kewajiban perpajakan secara formal dan material. Berdasarkan penelitian Aswati (2018), kesadaran wajib pajak tercermin melalui pemahaman mereka terhadap landasan hukum yang mengatur perpajakan, Kesadaran akan peran pajak dalam pembiayaan negara, disertai dengan kemampuan untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan perundang-undangan termasuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara tepat dan benar merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepatuhan perpajakan yang optimal. Sementara itu, menurut Kepmen Keuangan No. 554/KMK.04/2020, Tindakan wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mencerminkan tingkat kepatuhan perpajakan (Khasanah, 2021). Kesimpulan dari kedua pendapat tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wujud kesadaran dan konsistensi individu maupun badan dalam menaati kewajiban perpajakan yang diatur oleh regulasi.

Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan Layanan Sistem e-SAMSAT dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sistem layanan e-SAMSAT merupakan metode pembayaran pajak yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus hadir secara fisik di kantor SAMSAT, serta memberikan kemudahan akses pembayaran kapan saja dan dari mana saja. Pembayaran ini bisa dibayar melalui ATM, Mobile Banking, Indomaret, serta e-wallet lainnya. Melalui adanya layanan e-SAMSAT, alasan keterlambatan pembayaran atau keterbatasan waktu untuk mengunjungi kantor SAMSAT tidak lagi relevan, karena sistem ini memungkinkan untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja. Selain itu, e-SAMSAT juga meningkatkan transparansi dan kemudahan, karena wajib pajak dapat secara langsung mengetahui jumlah pajak terutang tanpa perlu melakukan perhitungan manual.

Jika layanan e-SAMSAT diimplementasikan secara optimal, didukung oleh kemajuan teknologi serta kualitas sumber daya manusia yang memadai, maka tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan diperkirakan akan meningkat secara signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Tutut Mega Lestari (2021) yang menyatakan bahwa system e-SAMSAT sangat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB. Penelitian Anugerah (2025) mengemukakan bahwa secara parsial maupun simultan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sistem E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Hubungan Layanan E-Samsat dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2. Hubungan Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan sosialisasi perpajakan sebagai strategi untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai berbagai ketentuan serta aspek perpajakan yang berlaku. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat lebih

memahami kewajiban perpajakan mereka serta mengetahui tujuan dan alokasi penggunaan dana pajak yang telah mereka bayarkan. Sosialisasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penyuluhan langsung ke daerah tertentu, melalui media sosial ataupun media cetak. Bahkan untuk konseling wajib pajak, DJP juga membentuk tim sosialisasi perpajakan yang diatur dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-114/PJ./2005.

Apabila kegiatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dilaksanakan secara optimal, maka pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat. Peningkatan pemahaman ini pada akhirnya akan mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga berkontribusi pada bertambahnya jumlah wajib pajak aktif dan peningkatan penerimaan pajak secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Rekki Illahi (2020) mendukung hal tersebut, di mana disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Sulistianto (2018) mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskas secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan pendekatan yang paling sesuai dengan tujuan penelitian, karena pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena atau populasi dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik (Siedlecki, 2020). Penelitian ini memiliki tujuan utama mengetahui hubungan antar variabel secara sistematis dan terukur. Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengkaji hubungan antar variabel, dengan pengolahan data dilakukan melalui perangkat lunak SPSS agar diperoleh hasil yang valid dan objektif.

Menurut Sugiyono (2007), populasi adalah sekumpulan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus perhatian peneliti untuk dilakukan generalisasi. Populasi tersebut dianalisis guna memperoleh kesimpulan yang mewakili keseluruhan kelompok yang diteliti. Dalam penelitian ini, 84.357 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Medan Selatan dijadikan sebagai populasi penelitian.

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2007), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sehingga dapat merepresentasikan populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan berjumlah 85 orang Wajib PKB yang terdaftar di Kantor SAMSAT Medan Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Penerapan Layanan E-Samsat	85	31	60	48,16	6,486
Sosialisasi Pajak	85	13	25	20,82	2,858
Kepatuhan Wajib Pajak	85	28	68	58,29	6,647
Valid N (listwise)	85				

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Perhitungan yang dilakukan menggunakan software SPSS versi 25 yang tertera pada tabel 4.2 dilakukan terhadap seluruh variabel independen dan dependen dengan sampel yang

berjumlah 85 seperti pada kolom kedua (N). Pengukuran yang dilakukan terhadap seluruh variabel menggunakan skala likert 1 sampai 5 yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 14 item pernyataan yang menghasilkan skor total yang berkisar dari 28 (skor minimum) sampai dengan 68 (skor maksimum) dengan rata-rata (mean) 58,29. Sementara itu, standar deviasi variabel ini menunjukkan penyimpangan sebesar 6,647 dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap item-item pernyataan kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel Independen

a) Penerapan Layanan E-Samsat

Variabel penerapan layanan E-Samsat diukur dengan menggunakan 12 item pernyataan yang menghasilkan skor total yang berkisar dari 31 (skor minimum) sampai dengan 60 (skor maksimum) dengan rata-rata (mean) 48,16. Sementara itu, standar deviasi variabel ini menunjukkan penyimpangan sebesar 6,486 dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap item-item pernyataan mengenai penerapan layanan E-Samsat.

b) Sosialisasi Pajak

Variabel sosialisasi pajak diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang menghasilkan skor total yang berkisar dari 13 (skor minimum) sampai dengan 25 (skor maksimum) dengan rata-rata (mean) 20,82. Sementara itu, standar deviasi variabel ini menunjukkan penyimpangan sebesar 2,858 dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap item-item pernyataan sosialisasi pajak.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	No.	R Hitung	Signifikansi	Keterangan
Penerapan Layanan E-Samsat (X1)	1	0,711	0,000	Valid
	2	0,357	0,001	Valid
	3	0,350	0,001	Valid
	4	0,711	0,000	Valid
	5	0,741	0,000	Valid
	6	0,684	0,000	Valid
	7	0,542	0,000	Valid
	8	0,548	0,000	Valid
	9	0,738	0,000	Valid
	10	0,546	0,000	Valid
	11	0,673	0,000	Valid
	12	0,319	0,003	Valid
Sosialisasi Pajak (X2)	1	0,639	0,000	Valid
	2	0,624	0,000	Valid
	3	0,721	0,000	Valid
	4	0,699	0,000	Valid
	5	0,739	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,720	0,000	Valid
	2	0,595	0,000	Valid
	3	0,572	0,000	Valid
	4	0,528	0,000	Valid

	5	0,403	0,000	Valid
	6	0,601	0,000	Valid
	7	0,624	0,000	Valid
	8	0,623	0,000	Valid
	9	0,583	0,000	Valid
	10	0,500	0,000	Valid
	11	0,782	0,000	Valid
	12	0,777	0,000	Valid
	13	0,742	0,000	Valid
	14	0,706	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dari setiap variabel memenuhi syarat validitas karena data dapat dikatakan valid jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$). Hal tersebut terlihat dari data hasil uji validitas bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 ($<0,05$) maka dapat dikatakan valid. Hal ini juga menunjukkan bahwa alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Penerapan Layanan E-Samsat (X1)	0,812	12	Reliabel
Sosialisasi Pajak (X2)	0,711	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,883	14	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 6 di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penerapan layanan E-Samsat, sosialisasi pajak, dan kepatuhan wajib pajak masing-masing memiliki nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,812; 0,711; dan 0,883. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Hasil uji dapat dikatakan reliabel jika menghasilkan Cronbach $\alpha \geq 0,7$ (Budiastuti dan Bandur, 2018).

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi Spearman

Nilai yang diperoleh dari analisis koefisien korelasi digunakan untuk menafsirkan seberapa dekat variabel independent dan dependen terkait. Semakin besar hasil koefisien yang didapatkan, semakin besar pula hubungan antar variabel atau semakin baik hubungan variabel independent dengan variabel dependen. Tabel 7 di bawah ini menjelaskan klasifikasi hubungan variabel independent dan dependen dilihat dari rentang koefisien korelasinya.

Tabel 7 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Keterangan Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2021)

Hasil pengujian koefisien korelasi penerapan layanan E-Samsat dengan kepatuhan wajib pajak terdapat pada tabel 8 di bawah.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Korelasi Penerapan Layanan E-Samsat Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimates
1	0,428	0,183	0,173	6,044

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 8, didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,428 yang berasal dari kolom R. Nilai koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara penerapan layanan E-Samsat sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen).

Hasil pengujian koefisien korelasi sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak terdapat pada tabel 9 di bawah.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sosialisasi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimates
1	0,611	0,373	0,366	5,293

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 9, didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,546 yang berasal dari kolom R. Nilai koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara sosialisasi pajak sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen).

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Hubungan Penerapan Layanan e-Samsat dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil bahwa variabel penerapan layanan E-Samsat memiliki hubungan yang sedang dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R berjumlah 0,428 dan berada di antara 0,40 - 0,599. Maka, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan E-Samsat memiliki hubungan yang sedang dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Tutut Mega Lestari (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan layanan e-Samsat memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbandingan kedua hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa digitalisasi layanan perpajakan, khususnya melalui e-Samsat, mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta transparansi dalam proses pembayaran. Jika penelitian Lestari menegaskan adanya pengaruh yang sangat positif, maka hasil penelitian ini yang menunjukkan hubungan sedang dapat dilihat sebagai indikasi bahwa faktor eksternal lain, seperti tingkat sosialisasi, literasi digital, dan kesadaran wajib pajak, masih perlu diperkuat agar pengaruh e-Samsat terhadap kepatuhan dapat lebih optimal.

2. Hubungan Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R berjumlah 0,611 dan berada di antara 0,60 - 0,799. Maka, dapat

disimpulkan bahwa sosialisasi pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Illahi (2020) yang menunjukkan bahwa secara simultan layanan e-Samsat, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini memperkuat temuan bahwa sosialisasi pajak tidak dapat berdiri sendiri, melainkan perlu didukung oleh kualitas layanan e-Samsat yang optimal serta kesadaran wajib pajak yang tinggi agar kepatuhan dapat tercapai secara maksimal. Dengan demikian, strategi peningkatan kepatuhan pajak sebaiknya dilakukan secara terpadu melalui pengembangan layanan digital yang lebih efisien, peningkatan kualitas sosialisasi yang informatif dan mudah dipahami, serta upaya membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan daerah.

KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Penerapan Layanan e-Samsat dan Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarluaskan melalui sosial media dan secara langsung dengan kriteria yang telah ditetapkan. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 85 responden. Adapun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Layanan e-Samsat memiliki hubungan yang sedang dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R berjumlah 0,428 dan berada di antara 0,40 - 0,599. Maka, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan E-Samsat memiliki hubungan yang sedang dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan.
2. Sosialisasi pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R berjumlah 0,611 dan berada di antara 0,60 - 0,799. Maka, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational behavior and human decision processes.
- Anggoro. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Malang: UB Press.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astringtyas, A. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Badan (Studi Kasus pada KOO ratama Teggalaga Bandung)*.
- Aswati, W. O. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna)*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 27-39.
- B., S. (1994). *Software evaluation and choice: Predictive validation of the technology acceptance instrument*. *MIS quarterly*, 319-324.

- Candra, R. W. (2013). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1, 40-48.
- Carunia. (2017). Kebijakan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam Pembangunan Nasional. *Mukya Firdausy*, 119.
- Davis F. D., B. R. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*.
- Davis, V. &. (2000). A Theoretical Extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Ermawati N, A. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.
- Gunadi. (2007). *Akuntansi Pajak, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.
- Harinurdin, E. (2009). Perilaku kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 6.
- Hastanti, N. F. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap KPP Pratama Semarang Barat). 35.
- I., G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- James, S. d. (2004). Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2. No.2. Pp.27-42.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jonathan, S. (2013). *Statistik multivariat aplikasi untuk riset skripsi*. Penerbit Andi.
- Kamaruddin, M. S. (2017). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar Tahun 2011-2016. *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 14.3.
- Khasanah, F. &. (2021). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. *Jurnal Akuntansi*, Volume 5, No.1 67-79.
- Khristiana, Y. &. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76-87.
- kurnia, s. (2017). *perpajakan konsep dan aspek formal*. Rekayasa Sains, 2017.
- Kurniawan, A. (2011). *SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika dengan Cepat dan Mudah*. Jakarta: Jasakom.
- Lestari, T. M. (2021). EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KB SAMSAT KATANG KABUPATEN KEDIRI).
- Maulana, G. S. (2020). *Bayar Pajak Kendaraan Tahunan di Samsat Drive Thru*. Jakarta: Kompas.com.
- Meidiana, D. S. (n.d.). PENGARUH PENERAPAN LAYANAN e-SAMSAT DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Survey Pada Wajib Pajak di Kantor Samsat Haurgeulis). 2021.
- Muhidin, S. A. (2007). *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Novitasari, S. &. (2020). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 97-105.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

- Rasmini, A. N. (2012). Pengaruh Kesadaran Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- resmi, S. (2011). Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- S., F. D. (2024). The Influence of The Theory of Planned Behavior and The Synthesis of Tax Accounting Systems on Taxpayer Compliance of E-Commerce-Based Msmes in Cianjur. International Journal of Social Sciences and Humanities,, 12-20.
- Sekaran, U. a. (2010). Research Methods for Business.
- Septrilian, L. &. (2021). Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI, Vol. 6 No. 1, 92-102.
- Siedlecki, S. L. (2020). Understanding Descriptibe Research Design and Methods. Critical Nurse Specialist, 34(1), 8-12.
- Sugiyono. (2007). Statistika untuk Penelitian. Jawa Barat: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Susilawati, K. &. (2013). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan. E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 345-357.
- Sutedi, A. (2008). Hukum Pajak dan Retribusi Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tambun, S. &. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderating (Studi empiris kepada wajib pajak di komplek perumahan sunter agung Jakarta Utara). Media Akuntansi Perpajakan, 86-94.
- V., P. E. (2020). Applying the technology acceptance model to investigate the intention to use E-health: A conceptual framework. Technology Reports of Kansai University, 62(05), 2569-2580.
- V., S. W. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wahyuni. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern, dan Sanski Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya makassar. Bongaya Journal for Research in Accounting, Volume 1 Nomor 2, 01-07.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen 7.1, 33-54.
- Winerungan, O. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Manado, dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan WPOP di KPP Bitung Sam Ratulangi Manado.