

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL E-SAMSAT DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP PERILAKU KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Yovie Apriyadi Lesmana¹
Jalilah Ilmiha²
Muhammad Joni Barus³

Program Studi Akutansi Universitas Islam Sumatera Utara^{1,2,3}
yovieapryadilesmana54@gmail.com¹
jalilah.ilmih@fe.uisu.ac.id²
jhonibarus@fe.uisu.ac.id³

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan faktor kritikal dalam optimalisasi penerimaan daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi kualitas layanan publik berbasis digital (E-Samsat) dan penegakan sanksi perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak di UPPD SAMSAT Medan Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel ditarik menggunakan metode *non-probability sampling* dengan total 110 responden pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan layanan E-Samsat yang cepat, efektif, dan aman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, inovasi layanan E-Samsat dan sanksi perpajakan merupakan kombinasi strategis yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, E-Samsat, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Taxpayer compliance in paying motor vehicle tax is a critical factor in optimizing regional revenues. This study aims to examine and analyze the effect of digital-based public service quality innovation (E-Samsat) and the enforcement of tax sanctions on taxpayer compliance behavior at UPPD SAMSAT Medan Selatan. This research employs a quantitative method with an associative approach. The sample was drawn using a non-probability sampling method with a total of 110 service user respondents. Data analysis was performed using multiple linear regression. The results prove that the implementation of fast, effective, and safe E-Samsat services has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax sanctions are also proven to have a positive and significant effect. Simultaneously, the innovation of E-Samsat services and tax sanctions is a strategic combination capable of increasing motor vehicle taxpayer compliance

Keywords: Digital Service Quality, E-Samsat, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen terpenting dalam membiayai pembangunan nasional maupun infrastruktur daerah (Ferdiansyah, 2020). Berdasarkan postur anggaran pemerintah, hampir 70% penerimaan negara bersumber dari sektor perpajakan yang dialokasikan untuk membiayai fasilitas publik, kesehatan, dan Pendidikan (Resmi, 2016). Dalam konteks otonomi daerah, pajak daerah menjadi pilar esensial dalam struktur penerimaan, di mana Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diakui sebagai salah satu primadona yang memberikan kontribusi dominan dan paling signifikan terhadap postur Pendapatan Asli Daerah (PAD). Mengingat perannya yang vital, optimalisasi penerimaan PKB menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola keuangan pemerintah daerah.

Secara demografis dan ekonomi, potensi penerimaan dari sektor PKB seharusnya terus mengalami grafik peningkatan yang eksponensial. Hal ini sejalan dengan tren peningkatan daya beli dan mobilitas masyarakat yang bermuara pada bertambahnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2024), jumlah populasi kendaraan bermotor di Indonesia telah menyentuh angka lebih dari 157 juta unit, di mana sekitar 150 juta di antaranya merupakan kendaraan pribadi. Basis pajak yang sangat luas ini menjanjikan potensi penerimaan triliunan rupiah. Namun, realitas empiris di lapangan memperlihatkan anomali; tingginya jumlah objek pajak tidak berbanding lurus dengan realisasi penerimaan akibat tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih berfluktuasi dan tergolong rendah (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Fenomena resistensi dan penundaan kewajiban perpajakan ini terjadi di berbagai daerah berskala besar, salah satunya di Kota Medan. Sebagai contoh, pada wilayah kerja Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Medan Selatan, terdapat tingkat kepadatan kendaraan bermotor yang sangat tinggi mencapai 533.365 unit. Besarnya volume pengguna layanan ini menghadirkan tantangan besar bagi otoritas perpajakan dalam mengelola kepatuhan (Malau et al., 2021).

Untuk mengatasi permasalahan inefisiensi dan rendahnya partisipasi masyarakat tersebut, pendekatan manajemen pelayanan publik menuntut adanya reformasi birokrasi dan inovasi layanan yang berpusat pada pengguna (*user-centric*). Merespons hal tersebut, pemerintah daerah mengimplementasikan transformasi layanan elektronik yang dikenal sebagai E-Samsat (Saragih et al., 2019). E-Samsat dirancang sebagai inovasi tata kelola layanan berbasis teknologi informasi (*digitalisasi*) yang memfasilitasi pengguna untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui medium anjungan tunai mandiri (ATM) maupun aplikasi perbankan seluler. Dari kacamata manajemen jasa, sistem ini diciptakan untuk memangkas jalur birokrasi, memberikan efisiensi waktu, serta menyajikan pengalaman layanan yang prima, mudah, dan aman sehingga wajib pajak tidak lagi memiliki alasan terkait kerumitan administratif (Susanti, 2018).

Namun, mengandalkan kualitas layanan digital saja seringkali tidak cukup kuat untuk mengubah perilaku individu yang cenderung menghindari pajak (*tax avoidance*). Oleh karena itu, instrumen penegakan hukum melalui sanksi perpajakan mutlak diperlukan sebagai sebuah jaminan kepastian agar aturan tidak dilanggar (Mardiasmo, 2019). Sanksi perpajakan berfungsi sebagai mekanisme kontrol dan pencegahan (*deterrent effect*) yang didesain agar masyarakat senantiasa menaati regulasi yang berlaku. Ancaman kerugian finansial akibat denda keterlambatan secara psikologis akan memotivasi rasionalitas wajib pajak

untuk menyegerakan pembayaran guna menghindari akumulasi sanksi (Pujiwidodo, 2016).

Mekanisme perilaku kepatuhan ini dapat dibedah secara komprehensif menggunakan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Anggraeni dan Rahman, 2019). Teori ini menjelaskan bahwa kemunculan suatu perilaku sangat ditentukan oleh niat (*intention*) individu tersebut. Dalam konteks layanan publik perpajakan, inovasi E-Samsat bertindak sebagai *control belief* (persepsi kontrol perilaku); di mana kemudahan teknologi tersebut diyakini mampu meruntuhkan hambatan ruang dan waktu, sehingga memfasilitasi dan meyakinkan wajib pajak untuk bertindak patuh (Puteri et al., 2019). Di sisi lain, sanksi perpajakan memainkan peranan sebagai *normative belief* (keyakinan normatif); yang memberikan tekanan sosial dan hukum yang tegas agar individu tidak menyimpang dari kewajibannya (Asfa Esti Rizqina & Meiranto Wahyu, 2017).

Meskipun fondasi teoretis menunjukkan bahwa perbaikan layanan dan ketegasan sanksi seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan, penelusuran terhadap literatur terdahulu justru memperlihatkan perdebatan empiris (*research gap*). Penelitian yang dilakukan oleh Haryanto et al. (2024) serta Abdi dan Faisol (2023) secara konsisten menemukan bahwa efektivitas implementasi E-Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, studi lain yang dilakukan oleh Dwitrayani dan Sudiartana (2024) dan Susanti (2018) justru membuktikan hal sebaliknya, di mana E-Samsat tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan. Inkonsistensi serupa juga terjadi pada variabel sanksi. Sejumlah riset menegaskan bahwa sanksi yang ketat terbukti ampuh mendorong kepatuhan (Indriastuti et al., 2022). Namun, penelitian oleh Rizal (2019) berargumen bahwa sanksi perpajakan tidak selalu memengaruhi kepatuhan secara signifikan karena ancaman denda seringkali gagal memberikan efek jera yang nyata di lapangan.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) serta urgensi untuk mengevaluasi efektivitas inovasi layanan digital dan instrumen penegakan hukum di wilayah berpenduduk padat, maka penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk dilaksanakan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis, dan memberikan bukti empiris mengenai seberapa besar pengaruh kualitas penerapan E-Samsat dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap pembentukan perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, baik secara parsial maupun simultan di UPPD SAMSAT Medan Selatan.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Landasan teoretis utama yang digunakan untuk membedah fenomena dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen. Teori ini secara komprehensif menjelaskan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh seorang individu tidak terjadi secara spontan, melainkan dipicu oleh adanya niat (*intention*) untuk melakukan perilaku tersebut (Anggraeni & Rahman, 2019). Niat ini sendiri dibentuk oleh tiga determinan utama, yaitu keyakinan terhadap hasil atau sikap (*behavioral beliefs*), tekanan atau norma sosial (*normative beliefs*), serta persepsi terhadap kemudahan atau kesulitan dalam mewujudkan perilaku tersebut (*control beliefs*).

Dalam konteks manajemen pelayanan publik dan perpajakan, TPB sangat

relevan untuk mengurai motivasi wajib pajak. Inovasi layanan E-Samsat dapat diklasifikasikan sebagai *control belief*, di mana sistem digital tersebut memberikan fasilitas yang mendukung dan mempermudah wajib pajak, sehingga mereka merasa memiliki kontrol penuh untuk membayar pajak tanpa hambatan birokrasi (Puteri et al., 2019). Di sisi lain, sanksi perpajakan bertindak sebagai *normative belief*, yakni sebuah tekanan regulasi yang memaksa individu untuk patuh agar tidak menyimpang dari ekspektasi hukum dan sosial.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan indikator bermuaranya keberhasilan tata kelola administrasi perpajakan. Kepatuhan ini didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak secara sadar memenuhi segala kewajiban serta menjalankan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Resmi, 2016). Secara konseptual, kepatuhan perpajakan terbagi ke dalam dua dimensi utama. Pertama adalah kepatuhan formal, yakni kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi aspek administratif seperti mendaftar dan membayar tepat waktu. Kedua adalah kepatuhan material, yang berkaitan dengan kebenaran dan keakuratan data kendaraan yang dilaporkan serta jumlah pajak yang dibayarkan.

Dalam ekosistem pelayanan publik, kepatuhan tidak sekadar dilihat sebagai bentuk ketundukan pada negara, melainkan juga sebagai respons atau umpan balik (*feedback*) dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Indikator kepatuhan dalam sektor pajak kendaraan bermotor meliputi ketaatan pada kewajiban, upaya untuk tidak menunda pembayaran, serta kedisiplinan dalam melengkapi persyaratan dokumen administrasi.

Kualitas Layanan Digital E-Samsat

Transformasi *e-government* di sektor penerimaan daerah diwujudkan melalui implementasi Elektronik Samsat (E-Samsat). E-Samsat merupakan inovasi digitalisasi layanan publik yang memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK melalui sistem perbankan elektronik, baik melalui anjungan tunai mandiri (ATM) maupun *mobile banking* (Saragih et al., 2019). Sistem ini dirancang untuk mendisrupsi metode pembayaran konvensional yang identik dengan antrean panjang, birokrasi yang rumit, dan tingginya biaya interaksi (*interaction cost*).

Dari kacamata manajemen jasa, kualitas layanan E-Samsat diukur melalui beberapa indikator kinerja utama, yaitu kecepatan (*responsiveness*), efektivitas sistem, efisiensi waktu dan biaya operasional, kemudahan antarmuka aplikasi (*user-friendly*), serta jaminan keamanan transaksi (Susanti, 2018). Inovasi digital ini bertujuan memberikan pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang prima, sehingga hambatan-hambatan rasional yang sering dijadikan alasan penundaan pembayaran pajak dapat dieleminasi secara optimal.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan instrumen penegakan hukum (law enforcement) yang esensial dalam sistem perpajakan. Sanksi ini berfungsi sebagai jaminan determinan bahwa setiap regulasi perpajakan yang telah ditetapkan akan dipatuhi oleh masyarakat (Mardiasmo, 2019). Dalam praktiknya, sanksi

administrasi berupa denda persentase keterlambatan didesain untuk menciptakan efek jera (*deterrent effect*) serta memberikan fungsi pencegahan (*preventive function*) agar pelanggaran serupa tidak terulang di masa mendatang.

Secara psikologis, keberadaan sanksi perpajakan akan memicu kalkulasi untung-rugi dalam benak wajib pajak. Ancaman kerugian finansial akibat denda yang terus berakumulasi akan memberikan dorongan kuat (*normative pressure*) bagi rasionalitas wajib pajak untuk segera melunasi kewajibannya (Asfa Esti Rizqina dan Meiranto Wahyu, 2017). Sanksi yang ditegakkan secara adil, konsisten, dan tanpa toleransi membuktikan bahwa otoritas pajak memiliki integritas, yang pada gilirannya akan meningkatkan penghormatan dan kedisiplinan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan infrastruktur digital E-Samsat memiliki korelasi yang kuat dengan peningkatan perilaku patuh masyarakat. E-Samsat memberikan persepsi kontrol perilaku yang sangat positif; ketika suatu layanan publik dapat diakses dengan cepat, aman, dan tanpa batasan ruang serta waktu (*borderless*), maka niat individu untuk menyegerakan pembayaran pajak akan meningkat secara drastis. Kusuma Wardani Fikri Juliansya (2018) menegaskan bahwa ketika masyarakat selaku pengguna layanan menerima kualitas pelayanan digital yang efisien, mereka akan terdorong untuk mematuhi aturan secara sukarela. Temuan empiris ini sangat sejalan dengan penelitian Haryanto et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa kemudahan teknologi E-Samsat secara langsung mereduksi keengganan wajib pajak, sehingga berpengaruh signifikan dalam mendorong kepatuhan secara rasional.

H₁ : Penerapan layanan digital E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam perspektif manajemen perilaku, sebaik apa pun fasilitas layanan yang disediakan, keberadaan fungsi pengawasan dan hukuman tetap mutlak diperlukan untuk mencegah timbulnya *moral hazard*. Ketegasan dalam penegakan sanksi membentuk norma subjektif di masyarakat bahwa penundaan pajak adalah tindakan yang merugikan diri sendiri. Wajib pajak akan menunjukkan tingkat kedisiplinan yang jauh lebih tinggi apabila mereka menyadari eksistensi sanksi yang tegas (Indriastuti et al., 2022). Penelitian Aisyah et al. (2023) serta Rizal (2019) secara konsisten membuktikan bahwa sanksi perpajakan, khususnya sanksi administratif berupa denda keterlambatan, memberikan motivasi psikologis yang kuat bagi masyarakat untuk memprioritaskan pembayaran pajak dibandingkan kebutuhan lainnya, sehingga hal ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan.

H₂ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Simultan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

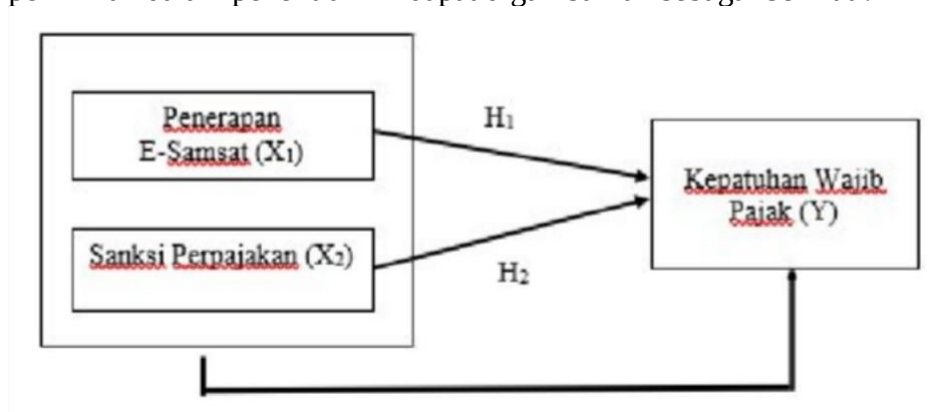
Peningkatan kepatuhan wajib pajak yang optimal di suatu daerah tidak dapat dicapai jika hanya mengandalkan satu instrumen secara terpisah. Sinergi antara inovasi layanan pelanggan yang berbasis teknologi (E-Samsat) dengan

penegakan hukum yang memberikan kepastian (Sanksi) merupakan kombinasi strategis (*strategic fit*) yang sangat komprehensif dalam manajemen public (Maulana dan Septiani, 2022). Kualitas layanan yang prima berfungsi untuk memangkas hambatan birokrasi, sedangkan sanksi yang tegas menutup celah bagi terjadinya niat penghindaran pajak. Pengintegrasian kedua determinan ini secara bersama-sama diyakini mampu menstimulasi niat, kesadaran, dan perilaku masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara berkelanjutan demi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

H₃ : Penerapan layanan digital E-Samsat dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori dan tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* (Sugiyono, 2018). Desain penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis asosiatif guna menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen, yaitu inovasi layanan publik E-Samsat (X₁) dan Sanksi Perpajakan (X₂), terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Populasi dan Sampel Penelitian

Fokus lokasi penelitian ini adalah instansi pelayanan publik Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Medan Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah kerja tersebut pada tahun 2024, yang populasinya tercatat mencapai 533.365 wajib pajak. Mengingat besarnya jumlah populasi, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2014) yang merekomendasikan batas minimum sampel adalah 5 hingga 10 kali dari jumlah total indikator pengukuran. Karena penelitian ini menggunakan 11 indikator pertanyaan, maka jumlah sampel ditetapkan dan dibulatkan menjadi 110 responden.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data yang digunakan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden. Kuesioner diukur menggunakan skala *Likert* 5 poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5). Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji kualitasnya menggunakan uji validitas (*Corrected-Item Total Correlation*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Setelah data dinyatakan layak dan lolos uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), data dianalisis secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis untuk menarik kesimpulan dilakukan melalui uji signifikansi parsial (uji-t), uji signifikansi simultan (uji-F), serta pengukuran koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R-hitung	R tabel 5%	Keterangan
Penerapan E-Samsat	PES1	0.747	0.1874	Valid
	PES2	0.759	0.1874	Valid
	PES3	0.783	0.1874	Valid
	PES4	0.596	0.1874	Valid
	PES5	0.647	0.1874	Valid
	PES6	0.756	0.1874	Valid
	PES7	0.646	0.1874	Valid
	PES8	0.686	0.1874	Valid
	PES9	0.577	0.1874	Valid
	PES10	0.608	0.1874	Valid
Sanksi Perpajakan	SP1	0.599	0.1874	Valid
	SP2	0.789	0.1874	Valid
	SP3	0.636	0.1874	Valid
	SP4	0.697	0.1874	Valid
	SP5	0.783	0.1874	Valid
	SP6	0.630	0.1874	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0.607	0.1874	Valid
	KWP2	0.573	0.1874	Valid
	KWP3	0.837	0.1874	Valid
	KWP4	0.679	0.1874	Valid
	KWP5	0.747	0.1874	Valid
	KWP6	0.837	0.1874	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa nilai r-hitung > r-tabel (0,1874) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah setiap butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Penerapan E-Samsat	0.870	0.60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0.778	0.60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.773	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel 2 diatas terlihat jika nilai *crobach's alpha* pada semua variabel independen dan dependen yaitu sudah lebih dari 0,60. Maka data-data yang ada dapat dikatakan realibel dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.425.311
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.058
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^c

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) adalah 0,165. Artinya, nilai asymp. sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai probabilitas (0,05) yaitu $0,165 > 0,05$. Sehingga, data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

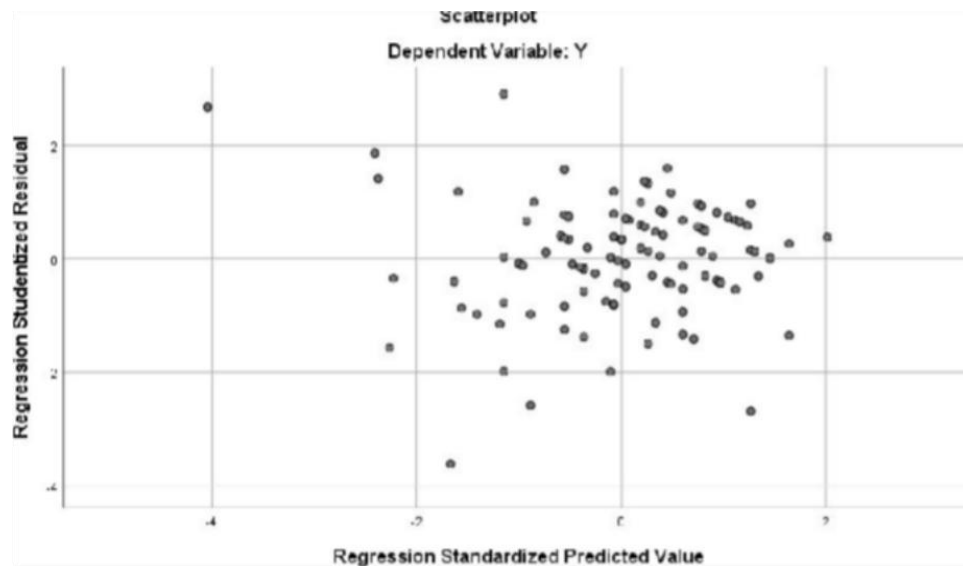
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	IPM		
	Penerapan E-Samsat	0.794	1.260
	Sanksi Perpajakan	0.794	1.260

Sumber : Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai toleransi dari seluruh variabel independen 0.794 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari seluruh variabel independen 1.260 lebih kecil dari 10. Artinya, tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk sebuah pola yang jelas dan menyebar diatas dan dibawah sumbu Y. Hal ini menandakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas persamaan model regresi dalam penelitian ini sehingga model regresi layak dipakai untuk menganalisis pengaruh penerapan e-samsat, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.136	2.379		3.420	.001
	Penerapan E-Samsat	.288	.049	.507	5.926	.000
	Sanksi Perpajakan	.217	.099	.187	2.188	.031

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel diatas, diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 8.136 + 0.288X_1 + 0.217X_2$$

Berikut ini merupakan interpretasi dari hasil regresi yang di peroleh:

- Nilai Constanta sebesar 8.136. Menunjukkan adanya pengaruh yang antara variabel independen dan variabel dependen. Ketika semua variabel independen (X) bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 8.136.
- Nilai koefisien regresi untuk variabel penerapan E-Samsat (X_1) menunjukkan nilai sebesar 0.288, hal ini mengindikasi bahwa peningkatan satu skala variabel (X_1) dengan asumsi variabel-variabel lain berada dalam kondisi konstan, akan diikuti oleh peningkatan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0.288.
- Nilai koefisien regresi untuk variabel sanksi perpajakan (X_2) menunjukkan nilai sebesar 0.217, hal ini mengindikasi bahwa peningkatan satu skala variabel (X_2) dengan asumsi variabel-variabel lain berada dalam kondisi konstan, akan diikuti oleh peningkatan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0.217.

Uji Hipotesis

Uji Parsial t

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.136	2.379		3.420	.001
	Penerapan E-Samsat	.288	.049	.507	5.926	.000
	Sanksi Perpajakan	.217	.099	.187	2.188	.031

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Nilai $t = (df = n-k-1)$

$t = (df = 110-2-1) t = 107$

Diperoleh nilai t-tabel sebesar 1.982

Berdasarkan tabel 6 diatas, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai t-hitung sebesar $5,926 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,982. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan E-Samsat (X_1) berpengaruh positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan E-Samsat yang dirasakan, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,031 < 0,05$ serta nilai t-hitung sebesar $2,188 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,982. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X_2) berpengaruh positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan yang dirasakan, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Uji Statistik F

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
1	Regression	410.967	2	205.484	32.553	.000 ^b
	Residual	675.406	107	6.312		
	Total	1.086.373	109			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Penerapan E-Samsat, Sanksi Perpajakan						

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel 7 diatas, memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 atau $< 0,05$ dan $F_{hitung} 32,553 > 3,08 F_{tabel}$. Dengan demikian, seluruh variabel independent menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat (X_1) dan sanksi perpajakan (X_2) berpengaruh secara simultan signifikan terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.367	2.512
a. Predictors: (Constant), Penerapan E-Samsat, Sanksi Perpajakan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Dari tabel 8 diatas dapat diamati bahwa nilai R^2 pada kolom *R square* adalah sebesar 0,378. Dengan data yang dikumpulkan, dapat diketahui bahwa variabel independen penerapan E-Samsat (X_1) dan sanksi perpajakan (X_2) berpengaruh sebesar 37,8% terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y) . sedangkan 62,2% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda dan uji t diatas, membuktikan bahwa penerapan E-Samsat memiliki pengaruh positif dan memiliki dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat seperti yang ditunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 5,926 > 1,982 T_{tabel}$. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak, sementara hipotesis alternatif (H_1) diterima. Temuan ini mengindikasikan tingkat penerapan E-Samsat yang lebih tinggi meningkatkan potensi terjadinya kepatuhan wajib pajak.

Penerapan E-Samsat yang dimaksud berupa penerapan E-Samsat seperti: pelayanan yang cepat, sistem yang efektif dan efisien, kemudahan dalam mengakses aplikasi, serta jaminan keamanan transaksi pembayaran (Susanti, 2018). Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD SAMSAT Medan Selatan cenderung merasakan kemudahan penerapan E-Samsat yang cukup tinggi, yang dapat mendorong mereka untuk melakukan kepatuhan dalam kegiatan perpajakan. Penerapan E-Samsat itu mendorong sebagian wajib pajak memutuskan untuk melakukan tindakan pembayaran pajak secara tepat waktu dan menaati aturan administrasi, sehingga mencerminkan tingginya kesadaran dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya (Puteri et al., 2019).

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwitrayani & Sudiartana (2024) dan Susanti (2018). Namun, sejalan dengan penelitian Haryanto et al. (2024), Abdi & Faisol (2023) dan Kusuma Wardani Fikri Juliansya (2018) yang menyimpulkan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda dan uji t diatas, menunjukan bahwa

sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai $\text{sig sebesar } 0,031 < 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 2,188 > 1,982 T_{\text{tabel}}$ sehingga semakin memperkuat bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar sanksi perpajakan yang tersedia bagi wajib pajak, maka kecenderungan wajib pajak untuk melakukan kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Adanya sanksi perpajakan yang tinggi dapat mendorong wajib pajak yang pada awalnya tidak memiliki kecenderungan untuk patuh menjadi terdorong untuk melakukannya. Sanksi perpajakan yang dimaksud berupa: pengenaan denda yang memberikan efek jera, ketegasan penegakan sanksi tanpa toleransi, serta kesadaran akan tujuan sanksi tersebut (Mardiasmo, 2019). Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak di UPPD SAMSAT Medan Selatan cenderung merasakan sanksi perpajakan yang cukup besar. Oleh karena itu, *Theory of Planned Behavior* yang diusulkan oleh Ajzen (Anggraeni & Rahman, 2019) didukung oleh temuan penelitian ini yang menjelaskan sanksi perpajakan sebagai dorongan tekanan normatif (*normative belief*) merupakan salah satu pendorong terjadinya kepatuhan (Asfa Esti Rizqina & Meiranto Wahyu, 2017), Serta konsisten dengan hasil penelitian Indriastuti et al. (2022) dan Aisyah et al. (2023). Namun, tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rizal (2019).

Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan perhitungan uji statistik F di atas, membuktikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{\text{hitung}} 32,553 > 3,08 F_{\text{tabel}}$. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa sinergi antara fasilitas layanan digital dan ketegasan regulasi merupakan penentu yang kuat dalam memengaruhi perilaku wajib pajak.

Secara praktis, peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang optimal di UPPD SAMSAT Medan Selatan tidak dapat dicapai jika hanya mengandalkan satu instrumen secara terpisah. Sinergi antara inovasi layanan pelanggan yang berbasis teknologi (E-Samsat) dengan penegakan hukum yang memberikan kepastian (Sanksi Perpajakan) merupakan kombinasi strategis (*strategic fit*) yang sangat komprehensif. Kehadiran fasilitas E-Samsat berfungsi untuk memangkas hambatan birokrasi dan memfasilitasi niat baik masyarakat, sedangkan ancaman sanksi yang tegas bertugas mengunci niat tersebut dengan menutup celah bagi terjadinya penghindaran pajak.

Pengintegrasian kedua determinan ini secara bersama-sama terbukti sangat efektif dalam menstimulasi perilaku masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Maulana & Septiani, 2022). Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 37,8%, kombinasi antara aspek pelayanan prima (*service excellence*) dan aspek paksaan hukum (*law enforcement*) ini telah memberikan fondasi yang solid bagi

pemerintah daerah. Sinergi operasional inilah yang pada akhirnya berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan partisipasi wajib pajak dan keberhasilan optimalisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor pengguna layanan di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Medan Selatan, mengenai pengaruh kualitas layanan digital E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, maka diperoleh kesimpulan antara lain:

1. Penerapan E-Samsat terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPPD SAMSAT Medan Selatan. Kualitas layanan digital yang mencakup proses yang cepat, sistem yang efisien, kemudahan akses aplikasi, serta jaminan keamanan transaksi memberikan persepsi kontrol yang baik bagi wajib pajak. Kondisi ini secara rasional memfasilitasi dan mendorong niat wajib pajak untuk segera menyetor pembayaran pajaknya tanpa terhambat oleh antrean dan birokrasi yang panjang.
2. Sanksi perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPPD SAMSAT Medan Selatan. Ketegasan sanksi administratif berupa denda yang memberikan efek jera, serta penegakan aturan tanpa toleransi menciptakan tekanan normatif dan rasa kekhawatiran di tengah masyarakat. Hal ini menyadarkan wajib pajak akan kerugian finansial yang terus berakumulasi jika menunda pembayaran, sehingga mereka memutuskan untuk memprioritaskan ketaatan pajaknya.
3. Penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPPD SAMSAT Medan Selatan. Artinya, sinergi operasional antara penyediaan infrastruktur teknologi E-Samsat yang memudahkan masyarakat dan penegakan sanksi yang mengunci kedisiplinan merupakan kombinasi strategis yang tidak terpisahkan dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak dan mengamankan penerimaan kas daerah.

Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini dapat menjadi peluang pengembangan bagi penelitian selanjutnya, seperti ruang lingkup lokasi yang terbatas hanya pada UPPD SAMSAT Medan Selatan dan nilai koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan masih ada 62,2% faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, studi mendatang sebaiknya memperluas cakupan wilayah penelitian dan memasukkan variabel tambahan, seperti program pemutihan denda pajak, sosialisasi perpajakan, atau kualitas pelayanan fiskus.
2. Bagi wajib pajak, diharapkan mampu memanfaatkan kemudahan teknologi fasilitas E-Samsat secara optimal untuk membayar pajak tepat pada waktunya, sehingga terhindar dari pembebanan sanksi denda administratif yang merugikan.

diri sendiri.

3. Bagi pihak UPPD SAMSAT Medan Selatan, perlu mempertahankan dan terus memperkuat keandalan *server* atau infrastruktur sistem E-Samsat agar terhindar dari gangguan teknis (*error*), serta terus menerapkan sanksi keterlambatan secara konsisten, adil, dan transparan guna menjaga wibawa instansi di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi*. <https://doi.org/10.21107/nbs.v12i1.21675.g8504>
- Aisyah, N., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 2622–5379. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i1.1184>
- Anggraeni, R., & Rahman, K. (2019). Tinjauan Teoritis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dari Perspektif Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi*.
- Asfa Esti Rizqina, & Meiranto Wahyu. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTcjMg==/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis--unit-.html>
- Dwitrayani, M. C., & Sudiartana, I. M. (2024). Pengaruh E-Samsat, Drive Thru, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan. *Journal Research of Accounting*. <https://doi.org/10.51713/jarac.2024.6135>
- Ferdiansyah, F. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Dengan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Sebagai Pemoderasi. *Inventory: Jurnal Akuntansi*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:228960428>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Haryanto, D. A., Lingga, I. S., Program,), Akuntansi, S., Universitas, B., Maranatha, K., Bandung, K., & Barat, J. (2024). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. In *Jurnal Riset Akuntansi Politala* (Vol. 7, Number 1). <https://doi.org/10.34128/jra.v7i1.181>
- Indriastuti, A., Suryani, A. N., Widyartati, P., & Wiranti, S. (2022). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Stie Semarang*. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v14i3.576>
- Kusuma Wardani Fikri Juliansya, D. (2018). Pengaruh Program E-Samsat

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). In *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* (Vol. 15, Number 2). <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi Revisi). CV Andi Offset.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akutansi*, 14(2), 231–246. <https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.4538>
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92–116.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akutansi*. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (Edisi Revisi). Salemba Empat.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Saragih, A. habib, Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Sugiyono. (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)*. Universitas Islam Indonesia.