



# Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kota Binjai)

Nurliza Pratiwi <sup>1\*</sup>, Junawan <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

[nurlizapratiwi2@gmail.com](mailto:nurlizapratiwi2@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [junex82@gmail.com](mailto:junex82@gmail.com)<sup>2</sup>

Korespondensi penulis: [nurlizapratiwi2@gmail.com](mailto:nurlizapratiwi2@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to determine the role of digitalization in increasing the effectiveness of motor vehicle tax payments in Binjai City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection including observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of 1 key informant and 3 supporting informants. The results of this study show that there are still many taxpayers who have difficulties in understanding the registration flow, payment methods, and printing documents such as SKPD. The lack of clear guidance in the application as well as delays in the submission of physical documents are the main obstacles. Therefore, the tax office in Binjai City has made various efforts to increase the effectiveness of Motor Vehicle Tax (PKB) payments. One way is to develop digital services that allow taxpayers to pay taxes online, so that it is faster and more efficient. In addition, officers also provide information media such as banners, video tutorials, and conduct direct counseling to the village office to increase public understanding of the digital payment mechanism.

**Keywords:** Digitalization, Effectiveness, Motor Vehicle Tax

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 1 informan kunci dan 3 informan pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pendaftaran, metode pembayaran, dan pencetakan dokumen seperti SKPD. Kurangnya panduan yang jelas dalam aplikasi serta keterlambatan pengiriman dokumen fisik menjadi kendala utama. Oleh karena itu, Dinas pajak di Kota Binjai telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mengembangkan layanan digital yang memungkinkan wajib pajak membayar pajak secara online, sehingga lebih cepat dan efisien. Selain itu, petugas juga menyediakan media informasi seperti banner, video tutorial, dan melakukan penyuluhan langsung ke kantor kelurahan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pembayaran digital.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Efektivitas, Pajak Kendaraan Bermotor

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era digital ini, membuka kesempatan untuk meningkatkan efektivitas pembayaran pajak. Digitalisasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembayaran, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akses layanan. Namun, penerapan teknologi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih belum optimal. Masih banyak daerah yang menghadapi kendala seperti mengandalkan sistem manual, sehingga menyebabkan kesalahan data, manipulasi dan inefisiensi waktu. Mobilitas sedang meningkat di masyarakat Indonesia karena meningkatnya jumlah kendaraan, apakah itu roda dua atau roda empat. Individu yang mengoperasikan kendaraan ini menggunakan infrastruktur

*Received: Juni 02, 2025; Revised: Juni 14, 2025; Accepted: Juni 28, 2025; Published: Juni 30, 2025*

atau fasilitas yang ditetapkan oleh pemerintah, terutama jalan. Dedikasi warga, terutama pengemudi, untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan pemerintah ditunjukkan melalui kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak untuk kendaraan.

Pembayaran pajak di Indonesia dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dengan perkembangan teknologi, pemerintah telah menyediakan berbagai metode pembayaran, mulai dari konvensional hingga digital. Pembayaran online melalui e-banking, mobile banking, dan aplikasi khusus pajak sudah menjadi pilihan yang memudahkan wajib pajak. Meskipun sudah ada sistem pembayaran pajak secara online, namun masih sering terjadi kendala. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain masalah teknis seperti gangguan sistem, kesulitan akses internet, perangkat yang kurang memadai dan kurangnya pemahaman serta pengalaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital atau layanan online tersebut. Permasalahan ini memerlukan solusi yang komprehensif agar penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa berjalan lebih maksimal (Hermawan, 2024).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat. Prof. Dr. PJA. Adriani (2012) pajak adalah iuran pada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas pemerintah. Dari sekian banyak pajak daerah salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar ialah Pajak Kendaraan Bermotor. seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (12) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 definisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut: "Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Penerimaan pajak tersebut dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu salah satunya yang berasal dari penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Penerimaan dari pajak kendaraan bermotor berpengaruh besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada suatu daerah (Siska, 2021).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan bagi pemerintah Kota Binjai. Dana yang terkumpul dari pajak ini memiliki peran dalam membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Namun, hingga saat ini sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menghadapi berbagai kendala, seperti antrian yang panjang diloket pembayaran, keterbatasan akses informasi, ketidakefisienan

dalam verifikasi data, rentan terjadi kecurangan seperti adanya pemalsuan STNK, serta kepatuhan wajib pajak yang masih belum optimal.

Kota Binjai merupakan salah satu kota yang sedang berkembang di Provinsi Sumatera Utara, dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan. Meski manfaat digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor terlihat jelas, penerapannya di Kota Binjai membutuhkan analisis yang lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai.

### **Digitalisasi**

Digitalisasi layanan pajak merupakan salah satu struktur layanan yang dibuat oleh DJP terhadap wajib pajak dan calon wajib pajak untuk memberikan kemudahan dalam jasa layanan dan edukasi pajak bagi wajib pajak di masa depan. Layanan ini merupakan sistem layanan digital yang disediakan Direktorat Jendral Pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam mempermudah pelayanan. Pelayanan digitalisasi perpajakan yang berhubungan dengan pemanfaatan kemajuan teknologi dan informasi akan mempermudah sistem pelayanan karena diawasi oleh DJP dan calon wajib pajak untuk memberikan edukasi yang lebih relevan dengan perkembangan saat ini (Darmian dalam Tayang, 2024).

### **Efektivitas**

Menurut Mahmudi (dalam Makmur, 2021) Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Apabila konsep efektifitas dikaitkan dengan pemungutan pajak, maka efektifitas tersebut yang dimaksudkan adalah seberapa besar realisasi penerimaan berhasil mencapai potensi yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu.

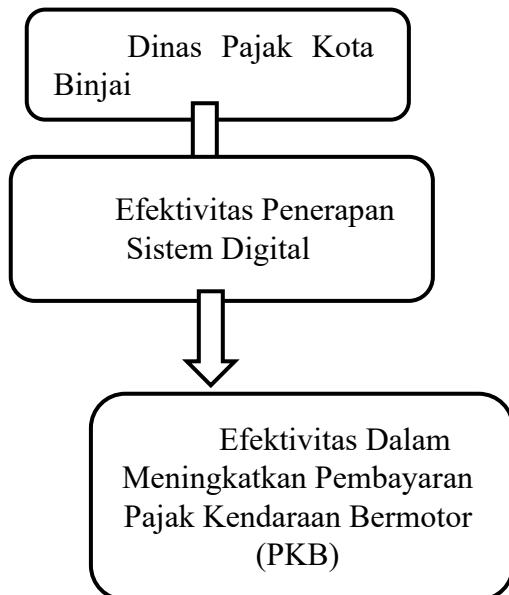
### **Pajak**

Menurut S. I Djajadiningrat (dalam Makmur, 2021) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan Sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

## **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor mencakup semua kendaraan bermotor roda dua dan lebih beserta gandengan yang digunakan di berbagai tipe jalan darat. Kendaraan ini digerakkan oleh teknis seperti mesin bahkan perangkat lain yang berguna untuk mengubah pengolahan energi tertentu menjadi tenaga penggerak bagi kendaraan tersebut (Marihot dalam Pratiwi, 2025).

## **Kerangka Konseptual**



## **2. METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan pendekatan penelitian maka penelitian ini termasuk jenis penelitian Kualitatif, Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa “Deskriptif Kualitatif” dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlangsung pada filosofat positivisme, Analisis Kualitatif dilakukan dengan menggunakan dengan penelitian langsung atau observasi langsung ke perusahaan, lalu dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi yang berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti”.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Binjai yang beralamat di Jl. Soekarna Hatta No.30, Dataran Tinggi, Kecamatan Binjai Timur.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian kualitatif bertumpu pada triangulasi data yang dihasilkan dari tiga metode, yakni interview, participant to observation, dan telaah catatan organisasi (document records). Pengumpulan data penelitian kualitatif lazimnya menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dari sumber data. Pada dasarnya, kegunaan data ialah sebagai dasar objektif dalam proses pembuatan keputusan atau kebijakan dalam rangka memecahkan persoalan oleh pengambil keputusan.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Digitalisasi Pajak**

Digitalisasi layanan pajak merupakan salah satu struktur layanan yang dibuat oleh DJP terhadap wajib pajak dan calon wajib pajak untuk memberikan kemudahan dalam jasa layanan dan edukasi pajak bagi wajib pajak di masa depan. Layanan ini merupakan sistem layanan digital yang disediakan Direktorat Jendral Pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam mempermudah pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pembayaran pajak kendaraan secara online, termasuk proses pendaftaran, pembayaran, dan pencetakan SKPD. Kurangnya panduan atau tutorial yang jelas dalam aplikasi menjadi kendala utama. Akibatnya, wajib pajak yang telah mendaftar secara daring tetap harus datang ke kantor Samsat untuk menyelesaikan prosesnya. Hal ini mengurangi efektivitas layanan digital yang seharusnya mempermudah masyarakat. Diperlukan peningkatan edukasi dan penyempurnaan fitur panduan dalam aplikasi untuk mengatasi masalah ini.

Petugas Samsat sebenarnya telah menyediakan media informasi seperti banner dan video tutorial untuk memandu masyarakat dalam pembayaran PKB secara digital. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang memperhatikan informasi tersebut dan lebih memilih datang langsung untuk bertanya. Untuk mengatasi hal ini, petugas juga aktif melakukan penyuluhan ke kantor-kantor kelurahan di Kota Binjai. Sosialisasi ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pembayaran digital. Upaya ini menunjukkan komitmen Samsat dalam memperluas literasi digital pajak di tingkat lokal.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa platform digital memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal kecepatan dan fleksibilitas pembayaran pajak kendaraan. Namun, tantangan masih dirasakan oleh masyarakat yang belum terbiasa dengan

teknologi. Kesulitan utama terletak pada pemahaman alur pendaftaran, metode pembayaran, dan pencetakan SKPD. Kurangnya panduan yang jelas dalam aplikasi memperburuk situasi tersebut. Oleh karena itu, sebagian wajib pajak tetap memilih datang langsung ke kantor Samsat untuk mendapatkan bantuan.

Dari pernyataan diatas dapat dianalisis bahwa meskipun platform digital untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor telah memberikan kemudahan dalam hal kecepatan dan fleksibilitas, masih terdapat kesenjangan pemahaman di kalangan masyarakat. Banyak wajib pajak belum memahami secara menyeluruh mekanisme pembayaran digital, mulai dari proses pendaftaran, metode pembayaran, hingga pencetakan SKPD. Hal ini menyebabkan sebagian dari mereka tetap datang ke kantor Samsat meskipun telah mencoba mendaftar secara online.

Kesulitan yang dihadapi wajib pajak juga mencerminkan adanya kesenjangan digital, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Kurangnya panduan yang praktis dan interaktif dalam aplikasi menjadi hambatan utama dalam proses digitalisasi layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi edukasi yang lebih komunikatif dan partisipatif, seperti pelatihan langsung, pendampingan digital, atau fitur panduan interaktif dalam aplikasi, agar transformasi digital di bidang perpajakan dapat berjalan lebih inklusif dan optimal.

Upaya dari pihak Samsat sebenarnya sudah dilakukan, seperti penyediaan banner dan video tutorial, serta penyuluhan langsung ke kantor-kantor kelurahan di Kota Binjai. Namun, efektivitas media informasi ini masih rendah karena sebagian masyarakat bersikap acuh atau kurang tertarik untuk mempelajarinya secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi yang bersifat satu arah belum cukup efektif dalam meningkatkan literasi digital pajak di masyarakat.

## **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor mencakup semua kendaraan bermotor roda dua dan lebih beserta gandengan yang digunakan di berbagai tipe jalan darat. Kendaraan ini digerakkan oleh teknis seperti mesin bahkan perangkat lain yang berguna untuk mengubah pengolahan energi tertentu menjadi tenaga penggerak bagi kendaraan tersebut (Marihot dalam Pratiwi, 2025).

**Tabel 1.** Klasifikasi Kriteria

<b>Percentase</b>	<b>Kriteria</b>
>100%	Sangat Efektif
<60%	Tidak Efektif

60-80%	Kurang Efektif
80-90%	Cukup Efektif
90-100%	Efektif

Sumber: Mahmudi (2016)

Berdasarkan Tabel Interpensi Kriteria Efektivitas di atas, dengan menggunakan persentase disertai kriteria sebagai ukurannya,kita dapat melihat bahwa apabila persentase pencapaian kurang dari 60% maka termasuk ke dalam kategori Tidak Efektif, 60-80% termasuk kedalam kategori Kurang Efektif , 80-90% termasuk kedalam Cukup Efektif ,90-100% termasuk kedalam kategori Efektif, dan apabila melebihi 100% termasuk kedalam kategori Sangat Efektif.

**Tabel 2.** Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Binjai

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	Kriteria Efektif
2020	Rp.67.849.348.587	Rp.72.815.809.035	107,32%	Sangat Efektif
2021	Rp.76.614.447.905	Rp.76.638.376.626	100,03%	Efektif
2022	Rp.85.417.744.186	Rp.97.289.770.397	113,90%	Sangat Efektif
2023	Rp.97.628.670.681	Rp.81.986.457.581	83,98%	Cukup Efektif
2024	Rp.96.548.291.263	Rp.162.116.396.035	167,91%	Sangat Efektif
Total	Rp.424.058.502.622	Rp.490.846.809.674	115,75%	

Sumber: Kantor Samsat Kota Binjai (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan pada 4.2 pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai dari tahun 2020 sampai tahun 2024 para wajib pajak selalu membayar pajak hingga data pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai masuk pada kategori >100% yaitu sangat efektif. Namun dalam hal digitalisasi masih ada hal yang harus ditingkatkan agar pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin efektif dan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengalami kebingungan dalam menggunakan aplikasi pembayaran pajak kendaraan secara online. Hal ini disebabkan oleh kurangnya tutorial yang jelas mengenai cara pendaftaran dan pembayaran. Keluhan juga muncul terkait keterlambatan pengiriman dokumen fisik seperti SKPD oleh pihak kantor pos. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem digital. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam panduan penggunaan aplikasi serta peningkatan efisiensi layanan pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa belum semua layanan terkait STNK dapat dilakukan secara digital. Proses seperti bea balik nama, mutasi kendaraan, dan penggantian STNK hilang masih memerlukan kehadiran fisik karena harus melalui tahapan verifikasi seperti cek fisik kendaraan. Hal ini menjadi batasan dalam penerapan sistem digital secara menyeluruh. Meskipun digitalisasi telah diterapkan pada sebagian layanan, beberapa

prosedur tetap membutuhkan interaksi langsung. Oleh karena itu, digitalisasi penuh masih memerlukan penyesuaian regulasi dan kesiapan infrastruktur pendukung.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya penagihan tunggakan pajak dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, dinas pajak melakukan tindakan door to door dengan mengirimkan surat pemberitahuan kepada wajib pajak yang menunggak. Kedua, operasi patuh atau razia di jalan raya dinilai sangat efektif dalam mendorong masyarakat untuk segera membayar pajak kendaraan yang telah mati. Kedua strategi ini memberikan tekanan langsung kepada wajib pajak agar lebih taat terhadap kewajiban mereka. Dengan demikian, pendekatan kombinatif ini terbukti cukup berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Dari pernyataan diatas dapat dianalisis bahwa digitalisasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai telah memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Wajib pajak yang sudah terbiasa menggunakan teknologi merasa terbantu karena tidak perlu lagi mengantre di kantor Samsat. Namun, manfaat ini belum dirasakan secara merata karena masih banyak masyarakat yang mengalami kebingungan dalam menggunakan aplikasi digital, terutama dalam proses pendaftaran, pembayaran, dan pencetakan SKPD.

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya panduan yang jelas dan praktis dalam aplikasi. Meskipun petugas telah menyediakan banner dan video tutorial, serta melakukan penyuluhan ke kantor kelurahan, informasi tersebut belum sepenuhnya efektif menjangkau masyarakat. Banyak wajib pajak yang tetap memilih datang langsung ke kantor Samsat untuk mendapatkan bantuan, menunjukkan bahwa pendekatan edukasi yang lebih interaktif dan personal masih sangat dibutuhkan.

Selain itu, keterlambatan pengiriman dokumen fisik seperti SKPD oleh kantor pos juga menjadi sumber keluhan. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang seharusnya memberikan kemudahan. Di sisi lain, layanan seperti bea balik nama, mutasi kendaraan, dan penggantian STNK hilang masih belum dapat dilakukan secara digital karena memerlukan verifikasi fisik kendaraan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya mencakup seluruh jenis layanan administrasi kendaraan.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dinas pajak telah melakukan pendekatan langsung melalui pengiriman surat pemberitahuan door to door dan pelaksanaan operasi patuh di jalan raya. Strategi ini dinilai cukup efektif dalam mendorong masyarakat untuk segera melunasi tunggakan pajak kendaraan. Namun, pendekatan represif ini perlu diimbangi dengan

peningkatan kualitas layanan digital agar masyarakat lebih terdorong untuk taat pajak secara sukarela.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai merupakan langkah positif, masih diperlukan berbagai perbaikan. Harapan masyarakat mencakup pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna, penyediaan panduan interaktif, percepatan pengiriman dokumen, serta peningkatan edukasi digital. Dengan perbaikan tersebut, layanan digital diharapkan dapat menjadi solusi yang benar-benar efektif, inklusif, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Digitalisasi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Binjai telah memberikan sejumlah kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu, fleksibilitas, dan pengurangan antrean di kantor Samsat. Wajib pajak yang terbiasa menggunakan teknologi merasa terbantu karena proses pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan. Namun demikian, kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pendaftaran, metode pembayaran, dan pencetakan dokumen seperti SKPD. Kurangnya panduan yang jelas dalam aplikasi serta keterlambatan pengiriman dokumen fisik menjadi kendala utama. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi membawa manfaat, perlu adanya peningkatan edukasi, penyempurnaan sistem, dan pendekatan yang lebih inklusif agar layanan ini benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat Kota Binjai.

Dinas pajak di Kota Binjai telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mengembangkan layanan digital yang memungkinkan wajib pajak membayar pajak secara online, sehingga lebih cepat dan efisien. Selain itu, petugas juga menyediakan media informasi seperti banner, video tutorial, dan melakukan penyuluhan langsung ke kantor kelurahan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pembayaran digital. Di samping pendekatan edukatif, dinas pajak juga menerapkan strategi persuasif dan represif untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Strategi ini meliputi pengiriman surat pemberitahuan secara door to door kepada wajib pajak yang menunggak, serta pelaksanaan operasi patuh atau razia di jalan raya. Kedua pendekatan ini dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak.

Dengan kombinasi antara edukasi, digitalisasi, dan penegakan aturan, dinas pajak berupaya menciptakan sistem pembayaran PKB yang lebih efektif dan berkelanjutan di Kota Binjai.

## REFERENSI

- Afrilyshiva, S. F. (2020). *Efektivitas penerapan metode drive thru dalam pembayaran kendaraan roda empat di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan* (pp. 1–119).
- Gunawan, L. M. (2021). Efektivitas E-Samsat dalam peningkatan pendapatan atas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta. *6681*, 7, 151–160.
- Hermawan. (2024). Implementasi mesin Samsat digital mandiri dan Samsat drive thru sebagai bentuk inovasi dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *9*(3), 89–107.
- Kurniawan, D., & Prasetyo, A. (2023). Analisis efektivitas implementasi Samsat Digital Nasional dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2), 112–121. <https://doi.org/10.31289/japi.v10i2.1234>
- Makmur, S. S. (2021). Efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Pratiwi, N. (2025). *Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kabupaten Kuantan Singgingi* (pp. 1–23).
- Sari, M. P., & Rahmawati, N. (2022). Transformasi digital pelayanan pajak daerah melalui aplikasi SIGNAL: Studi kasus di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 6(1), 55–66. <https://doi.org/10.25077/jipkp.v6i1.987>
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kualitatif. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*. <https://doi.org/10.14710/jdep.1.3.35-45>
- Tayang, A. A. A. (2024). Pengaruh digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan pajak dengan kewajiban moral sebagai pemediasi (Studi kasus dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar). *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Yuriska, N., Sitorus, B. R., Anggely, D., Damanik, B. R., & Nielwaty, E. (2025). Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Samsat Rumbai. 2(2019).