



Analisis Implementasi Mobile E-Samsat Delivery dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan dan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Sumbawa

Masriki¹, Muhamad Hidayat¹

¹Program Studi Magister Manajemen Inovasi, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: masrikieki79@gmail.com

Article History:

Received: June 04, 2026

Revised: July 11, 2026

Accepted: July 30, 2026

Keywords:

Digital public services, Mobile E-Samsat Delivery, Motor vehicle tax, Regional Original Revenue (PAD), Taxpayer compliance, Technology Acceptance Model (TAM).

Abstract: Motor vehicle tax is an important source of Regional Original Revenue (PAD), but the increase in the number of vehicles in Sumbawa Regency has not been matched by taxpayer compliance. The government has introduced digital innovations such as SIGNAL and E-Samsat Delivery to facilitate tax payments and improve services. Previous research results show that the effectiveness of these innovations is still varied. Therefore, this study aims to analyze the impact of implementing a digital tax payment application on the increase in motor vehicle tax payments and PAD in Sumbawa Regency. This study uses a qualitative method with a descriptive approach and case study strategy to gain an in-depth understanding of the implementation of the E-Samsat Delivery application in increasing motor vehicle tax payments in Sumbawa Regency. This approach was chosen because it can delve into the experiences, perceptions, and views of the Head of Samsat, managing staff, and taxpayers thru observation, interviews, and documentation. Additionally, this research uses the Technology Acceptance Model (TAM) framework to analyze perceptions of ease, usefulness, attitude, and intention to use the application. The research results show that Mobile E-Samsat Delivery facilitates vehicle tax payments and has the potential to increase taxpayer compliance. However, its contribution to increasing PAD is not yet optimal because the number of users and service uptake has decreased. Based on the analysis of the Technology Acceptance Model (TAM), perceived usefulness is the most influential factor in the acceptance of the application, followed by perceived ease of use, positive attitude, and the community's intention to use the service. The success of the implementation still requires improvements in socialization, digital literacy, and service quality.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Masriki, M., & Hidayat, M. (2026). Analisis Implementasi Mobile E-Samsat Delivery dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan dan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Sumbawa. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(7), 3297-3309. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i7.6977>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan nasional. Salah satu jenis pajak yang kontribusinya cukup signifikan adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur jalan, peningkatan fasilitas transportasi, serta pelayanan umum lainnya.

Berdasarkan data laporan dari media Korlantas Polri (ERI) 2025 dan UPTB-UPPD SAMSAT Sumbawa, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa memang menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dan signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, kemudahan akses pembiayaan kendaraan, serta kebutuhan masyarakat akan mobilitas yang semakin tinggi. Namun demikian, peningkatan jumlah kendaraan tidak selalu diikuti dengan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan kualitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pembayaran pajak. Dengan demikian, diharapkan penerimaan dari pajak kendaraan dapat lebih optimal dan mampu mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, pajak kendaraan bermotor telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang jelas. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak provinsi dengan objek berupa kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Selain itu, ketentuan ini diperbarui dan diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang menekankan pengelolaan pajak daerah yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Meskipun telah memiliki dasar hukum yang kuat, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran masyarakat, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya pajak, serta pelayanan yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya pengelolaan yang baik dan kepatuhan masyarakat yang tinggi, diharapkan penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi pembangunan daerah serta kesejahteraan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan praktis, pemerintah terus melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, serta kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Salah satu inovasi yang cukup signifikan adalah penerapan sistem pembayaran pajak secara digital melalui aplikasi seperti SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Dengan adanya layanan ini, proses pembayaran menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat dilakukan kapan saja serta di mana saja.

Inovasi disektor publik saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata (Suwarno, 2008). Di Indonesia, setelah adanya otonomi daerah, perubahan sistem pemerintahan ini juga diiringi tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara. Konsepsi otonomi daerah sebagaimana diatur dalam UU No 32 Tahun 2004 telah memberikan kewenangan dan keleluasan pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Seiring dengan

lahirnya otonomi daerah tersebut diharapkan setiap daerah berani mengambil inisiatif, mampu membuat terobosan baru atau melakukan inovasi untuk memajukan daerahnya (Ratminto, 2010). Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Dimana inovasi pelayanan publik, merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi, menurut Rogers adalah “an innovation is an idea, practice, or object that is perceived” sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Everret, 2003).

Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. (Jasfar, 2012). Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan pada saat ini adalah layanan aplikasi E-samsat Delivery dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih dinikmati oleh masyarakat.

Aplikasi ini secara khusus dirancang sebagai terobosan signifikan untuk mendigitalisasi proses registrasi dan pembayaran pajak, pengesahan STNK tahunan, hingga pembayaran SWDKLLJ secara daring tanpa harus hadir langsung ke kantor Samsat. Inovasi ini diharapkan mampu menjawab keluhan masyarakat mengenai antrean panjang dan prosedur yang berbelit-belit (Nofrika, 2021). Kehadiran E-Signal secara teoretis seharusnya mampu meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak secara signifikan di berbagai daerah (Venkatesh et al., 2003).

Kantor SAMSAT Sumbawa Besar (secara resmi di bawah Unit Pelaksana Teknis Badan Upah Pendapatan Daerah / UPTB UPPD Sumbawa) didirikan untuk mengintegrasikan pelayanan publik terkait administrasi kendaraan bermotor dan optimalisasi pendapatan daerah di Kabupaten Sumbawa.

Pada tahun 2025, Kantor UPTB-UPPD SAMSAT Sumbawa mencatat total potensi keseluruhan objek kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa mencapai 191.043 unit. Jumlah akumulatif ini mencakup kendaraan pribadi, angkutan umum, hingga kendaraan dinas instansi, wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif membayar pajak di Kabupaten Sumbawa pada tahun 2025 tercatat sebanyak 53.809 unit kendaraan dari kendaraan yang membayar ini berhasil mengumpulkan total pendapatan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp28,45 miliar.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Atmaja & Sasanti (2025) mengenai Evaluasi Dampak Inovasi E-Samsat Delivery Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB, menyimpulkan bahwa pelayanan E-Samsat Delivery tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian lain oleh Ferianata dan Zubaidah (2025) mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile Signal Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri disimpulkan bahwa keuntungan yang terdapat pada aplikasi Sambara terletak tidak hanya kemudahan membantu dalam pembayaran pajak tetapi adapula keuntungan pada peningkatan penerimaan pajak.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Narayana, Wijaya, Veratiani, (2025) tentang Implementasi Kebijakan e-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar, menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan ini telah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Atmaja & Sasanti (2025) melihat dampak Inovasi E-samsat delivery terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB dan menilai apakah inovasi sudah efektif, bagaimana hasilnya, serta dampaknya terhadap penerimaan pajak. Namun penelitian yang saya lakukan Mengukur pengaruh implementasi aplikasi terhadap peningkatan pembayaran pajak dan PAD kabupaten sumbawa, Ingin yang ingin mengetahui apakah implementasi aplikasi memengaruhi peningkatan pembayaran pajak dan PAD dan kajian yang digunakan pendekatan kualitatif yang menggabungkan Model TAM dan Model Delone dan McLaren Model kesuksesan sistem Informasi (Information system Success Model).

LANDASAN TEORI

Konsep E-Government

Konsep e-government menurut para ahli umumnya berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini bertujuan menciptakan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat (G2C), bisnis (G2B), maupun antar lembaga pemerintah (G2G). Menurut Richardus Eko Indrajit (2002:36), e-government adalah mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, yang melibatkan teknologi informasi untuk memperbaiki mutu pelayanan. Menurut Hardiansyah (2011:107), e-government adalah pemanfaatan TIK oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja, transparansi, dan akuntabilitas. Secara umum, tujuan utama dari konsep ini adalah transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik (good governance) melalui mengadopsi teknologi secara baik.

Era Digitalisasi dan Transformasi Digital

Era digital dapat diartikan sebagai suatu kondisi kehidupan atau zaman dimana semua kegiatan yang mendukung kehidupan sudah dipermudah dengan adanya teknologi (Nisya Nur Rahma, 2021). Perubahan teknologi yang diciptakan oleh manusia, membuat segala aktivitas menjadi lebih praktis dan lebih mudah. Dalam Laporan Nusantara 2021 tentang Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional, disebutkan bahwa upaya dalam melakukan elektronifikasi transaksi pemerintah bertujuan untuk menopang berbagai kegiatan perekonomian antara lain: Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Perbaikan tata kelola keuangan pemerintah daerah, Peningkatan akses keuangan, dan Penguatan kontrol keuangan secara sistematis.

Keberhasilan dalam penerapan digitalisasi transaksi keuangan pemerintah ditentukan oleh pengguna sistem layanan yaitu pemerintah dan masyarakat, serta penyedia sistem layanan.

Digitalisasi Pelayanan Publik dan Transformasi Administrasi

Digitalisasi layanan publik adalah penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Aspek kunci: 1) Transformasi Administrasi Publik; 2) Interaksi dengan Masyarakat; 3)

Peningkatan Aksesibilitas; 4) Efisiensi dan Efektivitas; 5) Evaluasi dan Umpan Balik. Digitalisasi dalam pelayanan publik ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Menurut Wibowo (2022), digitalisasi memungkinkan proses pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan birokratis menjadi lebih cepat dan terintegrasi.

Aplikasi E-Samsat Delivery, TAM, Kepatuhan, dan PAD

Aplikasi E-Samsat Delivery merupakan inovasi layanan digital yang diluncurkan oleh Bappenda Provinsi NTB bersama Tim Pembina Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK tanpa harus mengantre di kantor Samsat. Melalui layanan ini, bukti pembayaran pajak akan langsung diantarkan oleh petugas ke alamat tujuan wajib pajak. Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model-TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru, dengan fokus pada variabel utama: *perceived usefulness* (persepsi manfaat), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use*. Kepatuhan pajak menurut model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem perpajakan digital, semakin akurat informasi yang disajikan, dan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pengguna, maka semakin tinggi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan wajib pajak. Dalam sistem Self Assessment, wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak tahunan secara mandiri. Pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) menurut UU No. 28 Tahun 2009 adalah iuran wajib yang bersifat memaksa atas kepemilikan kendaraan. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut para ahli dan UU merupakan penerimaan yang digali dari potensi ekonomi wilayah sendiri, dipungut berdasarkan peraturan daerah untuk mendanai otonomi. PAD bersumber dari pajak, retribusi, laba BUMD, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-kualitatif dan strategi studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi Mobile E-Samsat Delivery di Kabupaten Sumbawa melalui eksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan para aktor yang terlibat langsung (Sugiyono, 2023). Dengan demikian, penelitian ini tidak menggunakan uji regresi, korelasi, atau instrumen statistik lainnya, karena fokus utamanya adalah pada makna dan interpretasi subjektif informan terhadap layanan digital tersebut.

Kerangka Analisis Teoretis dan Peran TAM dalam Analisis Kualitatif

Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) sebagai kerangka analisis tematik, bukan sebagai model pengujian kuantitatif. Empat konstruk utama TAM yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BI)—digunakan secara operasional sebagai pedoman koding dalam proses analisis data wawancara kualitatif. Artinya, seluruh transkrip wawancara dikodekan dan dikelompokkan berdasarkan keempat dimensi tersebut untuk mengidentifikasi pola-pola persepsi, sikap, dan niat informan terhadap aplikasi Mobile E-Samsat Delivery.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap secara kaya dan kontekstual bagaimana masyarakat menafsirkan kemudahan, manfaat, sikap, dan niat mereka tanpa mereduksinya menjadi angka-angka statistik.

Selain itu, untuk memperkaya analisis, penelitian ini juga menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka pendukung, khususnya untuk menelaah aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan dan pemanfaatan aplikasi oleh wajib pajak. Kedua teori ini digunakan secara komplementer dan interpretatif, bukan sebagai variabel yang diuji secara kuantitatif.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori. Informan kunci adalah Kepala Samsat Kabupaten Sumbawa yang memiliki kewenangan dan pemahaman mendalam mengenai kebijakan serta implementasi aplikasi E-Samsat Delivery. Informan utama adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa yang pernah menggunakan atau memiliki pengalaman dalam proses pembayaran pajak kendaraan, baik secara digital maupun konvensional. Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan dan kedalaman informasi (kriteria saturasi data) dalam tradisi penelitian kualitatif.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

1. Observasi

Peneliti terjun langsung ke Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa untuk mengamati proses pelayanan, interaksi petugas dengan wajib pajak, serta alur penggunaan aplikasi E-Samsat Delivery. Observasi dilakukan secara partisipatif maupun non-partisipatif untuk menangkap dinamika di lapangan secara holistik.

2. Wawancara mendalam (in-depth interview)

Dilakukan secara semi-terstruktur dengan Kepala Samsat, staf pengelola aplikasi, dan wajib pajak. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator-indikator TAM (PEOU, PU, ATU, BI) agar seluruh data yang terkumpul dapat dikodekan secara sistematis sesuai kerangka analisis yang telah ditetapkan.

3. Dokumentasi

Berupa pengumpulan laporan penerimaan PKB, data jumlah objek pajak, dokumen kebijakan, serta materi sosialisasi yang relevan dari tahun 2024–2025.

Instrumen dan Sumber Data

Sumber data terdiri atas data primer (hasil wawancara dan observasi langsung) dan data sekunder (dokumen resmi, laporan keuangan, peraturan perundang-undangan). Instrumen utama adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang memuat pertanyaan-pertanyaan terbuka yang mengacu pada empat konstruk TAM. Pedoman ini tidak dirancang untuk menghasilkan skor atau nilai numerik, melainkan untuk menggali narasi dan pengalaman informan secara luas dan mendalam.

Validitas Data

Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan hasil wawancara antarinforman dari berbagai latar) dan triangulasi teknik (membandingkan data wawancara dengan data observasi dan dokumentasi). Pendekatan ini memastikan bahwa

temuan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sudut pandang saja, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kredibel dan kontekstual.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis tematik kualitatif yang terdiri dari tiga alur kegiatan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 1994). Proses koding dilakukan secara deduktif-induktif: deduktif karena menggunakan konstruk TAM sebagai kode awal (PEOU, PU, ATU, BI), dan induktif karena memungkinkan munculnya tema-tema baru dari lapangan yang tidak tercakup dalam kerangka awal. Seluruh kode kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema besar yang menjawab pertanyaan penelitian. Hasil akhirnya adalah deskripsi naratif yang kaya tentang penerimaan aplikasi, kepatuhan pajak, dan kontribusinya terhadap PAD, tanpa melibatkan perhitungan statistik atau pengujian hipotesis kuantitatif.

Dengan demikian, pembaca diharapkan memahami bahwa penelitian ini sepenuhnya kualitatif dan penggunaan TAM di sini berfungsi sebagai lensa analisis tematik, bukan sebagai model struktural atau persamaan regresi yang lazim ditemukan dalam penelitian kuantitatif.

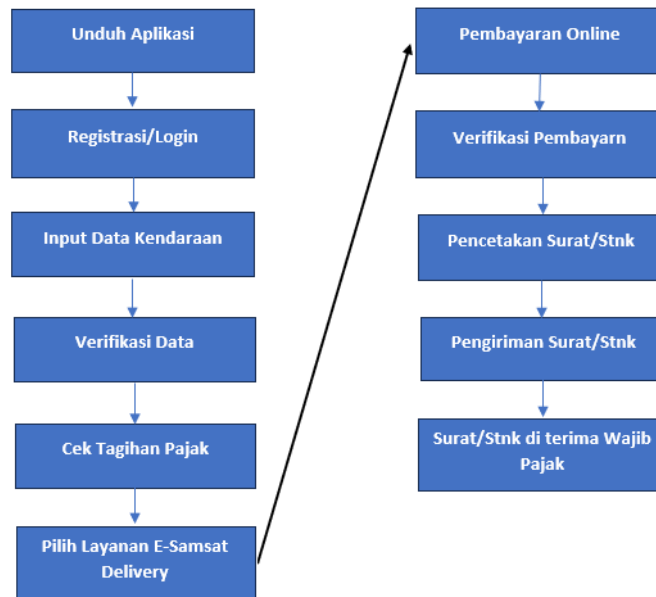
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa merupakan unit pelayanan publik yang menyelenggarakan administrasi kendaraan bermotor secara terpadu melalui kerja sama antara Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Kepolisian Resor Sumbawa, serta PT Jasa Raharja. Sebagai bagian dari jaringan Samsat di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Samsat Kabupaten Sumbawa memiliki tugas utama memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, meliputi pengesahan STNK, pembayaran PKB, pembayaran BBNKB, serta pemungutan SWDKLLJ.

Penerapan Inovasi Aplikasi Mobile E-Samsat Delivery

Alur penerapan Inovasi Aplikasi Mobile E-Samsat Delivery dalam sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Era Digital diperoleh dari observasi. Secara runtut proses tersebut meliputi: 1) Tahap Registrasi & Validasi (Wajib Pajak mengunduh aplikasi, input data, verifikasi sistem); 2) Penetapan Nilai Pajak & Kode Bayar (Penerbitan SKKP dan Kode Bayar); 3) Tahap Pembayaran (Transaksi Digital dan Notifikasi Lunas); 4) Tahap Delivery/Pengiriman (Samsat mencetak STNK dan Kurir mengantarkan dokumen fisik ke alamat wajib pajak).



Gambar 3. Bagan alur penerapan aplikasi e-samsat

Aplikasi E-Samsat Delivery Mampu Meningkatkan Kepatuhan

Tabel 1. Laporan Pendapatan Kantor Samsat Tahun 2024 dan 2025

N O	UNIT LAYANAN	PKB 2024 (Rp)	OBYE K 2024	PKB 2025 (Rp)	OPSEN PKB 2025 (Rp)	TOTAL 2025 (Rp)	OBYE K 2025	KET
1	SAMSAT INDUK	12.294.521.077	22.455	7.319.405.701	4.773.835.016	12.093.240.717	23.658	TUNAI
2	DRIVE THRU ALAS	3.634.474.911	8.167	1.986.446.579	1.287.865.905	3.279.312.484	7.708	TUNAI
3	DRIVE THRU SASOPOL	2.144.847.752	3.427	1.314.456.049	865.349.413	2.179.805.462	3.499	TUNAI
4	DRIVE THRU SALIPER	3.486.300.757	6.485	3.355.811.245	2.196.154.386	5.551.965.631	8.901	TUNAI
5	SAMSAT TENDA	4.923.707.689	8.158	4.004.037.479	2.609.659.161	6.613.696.640	12.249	TUNAI
6	SAMKEL I	–	–	892.034.097	588.742.804	1.480.776.901	2.792	TUNAI
7	SAMKEL II	5.548.829.063	8.123	3.107.399.558	2.010.476.781	5.117.876.339	6.403	TUNAI
8	SAMKEL III	1.714.827.427	3.271	1.002.560.201	661.689.987	1.664.250.188	2.775	TUNAI
9	SAMKEL IV	2.993.487.737	5.106	1.375.692.230	899.331.820	2.275.024.050	3.815	TUNAI
10	SAMKEL V	5.534.819.220	8.583	2.500.143.005	1.610.335.547	4.110.478.552	6.669	TUNAI
11	SAMSAT DESA EMPANG	1.196.274.043	1.955	764.532.079	498.572.725	1.263.104.804	2.158	TUNAI

12	PESAT DESA LUNYU K	448.097.665	670	32.538.918	20.468.815	53.007.733	85	TUN AI
13	SAMSAT DELIVE RY	1.598.934.75 5	2.502	783.747.573	517.272.615	1.301.021.18 8	2.029	NON TUN AI
14	E- SAMSAT	29.639.036	64	13.978.277	9.225.668	23.203.945	51	NON TUN AI
	TOTAL	45.548.761. 132	78.966	28.452.782. 991	19.548.980. 643	48.001.763. 634	82.792	

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, kepatuhan lebih tepat diukur dari bertambahnya jumlah kendaraan yang melakukan pembayaran. Secara umum, pada tahun 2025 jumlah objek pajak kendaraan yang melakukan pembayaran mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2024. Total objek pembayaran meningkat dari 78.966 objek menjadi 82.792 objek, atau bertambah 3.826 objek (4,85%). Peningkatan ini menunjukkan adanya kenaikan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari sisi penerimaan, total PAD sektor PKB tahun 2025 mencapai Rp48,00 miliar, terdiri atas Rp28,45 miliar dari PKB dan Rp19,55 miliar dari Opsen PKB. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan total penerimaan tahun 2024 sebesar Rp45,55 miliar, atau tumbuh sekitar 5,38%.

Pengaruh Pembayaran melalui E-Samsat Delivery terhadap Peningkatan PAD

Berdasarkan data dari tabel pendapatan, layanan aplikasi mobile Samsat Delivery belum memberikan pengaruh peningkatan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara nominal, karena realisasi penerimaannya justru menurun sebesar Rp297.913.567 (-18,63%) dari tahun 2024 (Rp1.598.934.755) ke tahun 2025 (Rp1.301.021.188). Meskipun total PAD dari sektor PKB secara keseluruhan naik sebesar 5,38% (dari Rp45,55 miliar menjadi Rp48,00 miliar), pertumbuhan tersebut sepenuhnya didorong oleh unit layanan tunai/fisik, bukan dari digitalisasi Samsat Delivery.

Kemudahan layanan merupakan faktor penting. Namun, penurunan pengguna Samsat Delivery disebabkan oleh beberapa kendala seperti: 1) Kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi; 2) Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat; 3) Keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah; 4) Kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pembayaran secara langsung.

Analisis Hasil Wawancara menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)

1. Analisis Perceived Ease of Use (PEOU) / Persepsi Kemudahan Penggunaan
Berdasarkan hasil wawancara, rata-rata informan memiliki persepsi bahwa Mobile E-Samsat Delivery merupakan aplikasi yang mudah digunakan, karena dapat diakses melalui telepon seluler. Informan A menyatakan bahwa penggunaan aplikasi 'lebih mudah dan efisiensi waktu karena menggunakan lewat HP'. Namun ditemukan hambatan berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, dan kemampuan digital masyarakat yang berbeda.
2. Analisis Perceived Usefulness (PU) / Persepsi Kemanfaatan
Sebagian besar informan memandang bahwa aplikasi memberikan manfaat nyata, menghemat waktu, menghemat biaya transportasi, dan mengurangi antrean. Informan B mengungkapkan bahwa pengguna 'tidak perlu lagi keluar uang bensin'.

Kepala Samsat juga mengonfirmasi aplikasi bertujuan untuk mempercepat pelayanan dan meningkatkan PAD. Hal ini menunjukkan tingkat Perceived Usefulness berada pada kategori tinggi.

3. Analisis Attitude Toward Using (ATU) / Sikap terhadap Penggunaan
Mayoritas informan memiliki pandangan yang baik terhadap penggunaan aplikasi. Informan C menyatakan 'untuk saat ini saya lebih memilih menggunakan aplikasi'. Namun terdapat catatan bahwa keamanan perlu ditingkatkan dan aplikasi perlu lebih sering disosialisasikan.
4. Analisis Behavioral Intention to Use (BI) / Niat Menggunakan:
Sebagian besar informan menunjukkan niat yang positif. Informan D menyatakan 'Insya Allah nanti saya akan mencoba'. Niat menggunakan aplikasi cukup tinggi, menunjukkan bahwa penerimaan teknologi lebih dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan.

Tabel 2. Analisis Temuan dari Technology Acceptance Model TAM

Variabel TAM	Temuan
Perceived Ease of Use (PEOU)	Mayoritas responden menganggap aplikasi mudah digunakan melalui smartphone, namun masih banyak yang belum pernah mencoba akibat kurangnya sosialisasi dan literasi digital.
Perceived Usefulness (PU)	Seluruh responden menilai aplikasi bermanfaat karena menghemat waktu, biaya, tenaga, mengurangi antrian, dan mempermudah pembayaran pajak.
Attitude Toward Using (ATU)	Responden memiliki sikap positif terhadap implementasi Mobile E-Samsat Delivery, meskipun masih mengharapkan peningkatan keamanan, jaringan, dan sosialisasi.
Behavioral Intention to Use (BI)	Sebagian besar responden menunjukkan niat menggunakan aplikasi pada pembayaran pajak berikutnya karena dinilai lebih praktis dan efisien.

Sumber: data diolah, 2026

Variabel Perceived Usefulness (PU) muncul sebagai faktor yang paling dominan. Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) juga relatif baik. Kondisi tersebut berimplikasi pada tingginya Behavioral Intention to Use (BI). Di sisi lain, terdapat beberapa kelemahan implementasi yaitu rendahnya tingkat sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, dan perbedaan literasi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan mengenai Pengaruh inovasi aplikasi Mobile E-Samsat Delivery dalam sistem pembayaran Pajak Kendaraan dan pengaruh pendapatan daerah Kabupaten Sumbawa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan inovasi Mobile E-Samsat Delivery telah berjalan sebagai salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik di bidang administrasi Pajak Kendaraan Bermotor. Proses pelayanan telah memanfaatkan teknologi digital mulai dari registrasi wajib pajak, verifikasi data, penerbitan kode pembayaran, transaksi non-

tunai, hingga pengiriman dokumen kendaraan kepada wajib pajak. Penerapan tersebut memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Mobile E-Samsat Delivery berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap aplikasi karena dinilai mampu menghemat waktu, biaya transportasi, mengurangi antrean, serta memberikan kemudahan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi masih belum optimal akibat rendahnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kendala jaringan internet di beberapa wilayah.
3. Penerapan Mobile E-Samsat Delivery belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh realisasi penerimaan layanan Samsat Delivery yang mengalami penurunan dari sekitar Rp1,599 miliar pada tahun 2024 menjadi sekitar Rp1,301 miliar pada tahun 2025, disertai penurunan jumlah objek pajak dari 2.502 menjadi 2.029 objek. Meskipun secara keseluruhan penerimaan PKB Kabupaten Sumbawa meningkat, peningkatan tersebut lebih banyak berasal dari layanan Samsat konvensional dibandingkan layanan digital E-Samsat Delivery.

Demikian, Mobile E-Samsat Delivery telah memberikan inovasi positif dalam pelayanan publik berbasis digital dan berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, kontribusinya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah masih belum optimal sehingga diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

1. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
2. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
3. Jasfar, F. (2012). *Inovasi dan Kinerja Organisasi Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
4. Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik dan Inovasi Birokrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
5. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
6. Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
7. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
8. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
9. Wibowo. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
10. Atmaja, L. R. T., & Sasanti, E. E. (2025). Evaluasi Dampak Inovasi E-Samsat Delivery Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB. *Jurnal Manajemen Keuangan Daerah*, 12(1), 45-62.

11. Ferianata, L., & Zubaidah, E. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile Signal Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 8(2), 112-128.
12. Narayana, A. A. N. S., Wijaya, K. A. S., & Veratiani, G. A. (2025). Implementasi Kebijakan e-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *Jurnal Kebijakan Publik dan Pelayanan*, 14(1), 78-95.
13. Nofrika. (2021). Efektivitas E-Signal dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(2), 55-68.
14. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1. Jakarta: Sekretariat Negara.
15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta: Sekretariat Negara.
16. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
17. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta: Sekretariat Negara.
18. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125. Jakarta: Sekretariat Negara.
19. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.
20. Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
22. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Jakarta: Mabes Polri.
23. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Mataram: Pemerintah Provinsi NTB.
24. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 15 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Mataram: Pemerintah Provinsi NTB.
25. Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri, Kapolri, dan Direktur Utama PT Jasa Raharja Nomor: 22 Tahun 2023 tentang Implementasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Jakarta: Tim Pembina Samsat Nasional.
26. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2023*. Jakarta: Ditjen Otonomi Daerah.
27. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Badan Pendapatan Daerah Provinsi NTB Tahun 2023*. Mataram: Bappenda NTB.
28. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2024). *Statistik Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2024*. Mataram: Bappenda NTB.
29. Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumbawa. (2024). *Kabupaten Sumbawa Dalam Angka 2024*. Sumbawa Besar: BPS Kabupaten Sumbawa.
30. Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2024). *Nusa Tenggara Barat Dalam Angka 2024*. Mataram: BPS Provinsi NTB.

31. Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah. (2024). *Data Pendapatan Asli Daerah Seluruh Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
32. Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2024). *Pedoman Operasional Samsat Digital Nasional (SIGNAL)*. Jakarta: Korlantas Polri.
33. Kementerian PANRB. (2024). *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian PANRB.
34. Bappenas. (2023). *Roadmap Transformasi Digital Indonesia 2021-2024*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
35. Pemerintah Kabupaten Sumbawa. (2024). *Laporan Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2024*. Sumbawa Besar: Pemerintah Kabupaten Sumbawa.