

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke empat pada UU No. 6 Tahun 1983 perihal ketentuan umum dan Tata cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 mengemukakan bahwasannya: “Pajak adalah sumbangan terutang yang bersifat wajib dan memaksakan kepada badan maupun orang pribadi yang disalurkan kepada negara demi kepentingan pemakmuran masyarakat”.

Adapun beberapa para ahli yang mendefinisikan pajak seperti menurut Andriani dalam buku (Waluyo, Roimawati, 2020). Pajak merupakan iuran wajib dan terhutang dari negara yang dipaksakan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang tidak mendapatkan timbal jasa secara langsung, tetapi digunakan untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan untuk kepentingan negara. Secara umum, Pajak adalah pungutan dari Masyarakat oleh Negara (Pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan tergantung oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapatkan prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan (Hafsah Loka, 2021).

Adapun pendapat lain dari Soemitro dalam buku Perpajakan karya Dr. Mardiasmo, MBA,. Ak dalam (Ernawati dan Afifi, 2018) menjelaskan bahwasannya pajak merupakan iuran wajib masyarakat yang disalurkan ke dalam

kas negara sesuai dengan Undang-Undang(yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan imbalan jasa secara langsung tetapi ditujukan untuk pendanaan umum.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwasannya pajak merupakan sumbangan wajib dari masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dan digunakan untuk kepentingan pemakmuran negara dan masyarakat.

2.1.2 Fungsi Pajak

Fungsi Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber utama untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah. Fungsi pajak ada dua yaitu fungsi finansial (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulator*) Menurut ((Erly Suandy, M. Masykur, 2017)).

1. Fungsi finansial (*budgeter*) memasukkan uang sebanyak mungkin ke kas Negara. Penerimaan dari sektor pajak dewasa ini menjadi tulang punggung penerimaan Negara. Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak, pemerintahan terus berusaha menyempurnakan peraturan dan melakukan pembinaan dan sosialisasi, pengampunan pajak (*tax amnesty*), dan penegakan hukum.
2. Sedangkan Fungsi mengatur (*regulator*), yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat, baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu. Pajak di gunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dapat dilihat dalam contoh berikut :

- a. Pemberian insentif pajak (contohnya, *tax holiday*, penyusutan dipercepat) dalam rangka meningkatkan investasi, baik investasi dalam negeri maupun investasi asing.
- b. Pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri.
- c. Pengenaan bea masuk dan pajak penjualan atas barang mewah untuk produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

2.1.3 Pengelompokan Pajak

Menurut resmi (2017:7) terdapat beberapa jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu dikelompokkan berdasarkan golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya.

a. Menurut Golongan

1. *Pajak langsung*, merupakan pajak yang dipungut secara langsung atau yang ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak penghasilan.
2. *Pajak tidak langsung*, merupakan pajak yang pada akhirnya dibebankan atau ditanggung oleh pihak ketiga. Pajak tidak langsung dipungut apabila terjadinya transaksi tertentu. Misalnya penyerahan barang atau jasa yang menyebabkan dipungutnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

b. Menurut Sifat

1. *Pajak subjektif*, pajak yang pengenaannya berdasarkan keadaan pribadi wajib pajaknya, misalnya Pajak Penghasilan.
2. *Pajak Objektif*, pajak yang pengenaannya berdasarkan objeknya baik berupa benda, keadaan, pembuatan atau peristiwa yang menyebabkan

timbulnya kewajiban membayar pajak. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)..

c. Menurut Instansi Pemungut

1. *Pajak Negara (Pajak Pusat)*, merupakan pajak yang dipungut langsung oleh pemerintah pusat guna kepentingan negara. Contohnya PPh, PPN dan PPnBM.
2. *Pajak Daerah*, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah guna mendanai kepentingan daerah. Contohnya Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Air Tanah, dan Bea Perolehan atas hak tanah dan atau bangunan.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Resmi, 2014) dalam pemungutan pajak terdapat 3 (tiga) sistem, yaitu :

1. *Office Assessment System*, sistem pengumungutan pajak ini memberikan kewenangan kepada pihak fiskus untuk menetapkan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.
2. *Self Assessment System*, sistem pemungutan pajak yang kewenangannya diberikan kepada wajib pajak sendiri dalam menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan Undang-Undangan Perpajakan.
3. *With Holding System*, sistem pemungutan pajak ini memungkinkan hak kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menetapkan jumlah pajak yang terutangoleh wajib pajak sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

2.1.5 E-Samsat

Sesuai Pasal 22 ayat 1 ayat 1 (F) Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penerapan Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap, disebutkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkantoran melalui Samsat adalah sistem E-Samsat. E-Samsat adalah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk perpanjangan sertifikat kendaraan bermotor dan pembayaran pajak melalui ATM dengan menggunakan teknologi berbasis internet. E-Samsat merupakan pengembangan dari sistem Samsat yang telah ada, dimana data kendaraan dapat diakses tanpa harus ke kantor Samsat setempat.

E-Samsat atau yang biasa disebut dengan Elektronik Samsat juga merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui E-banking atau ATM yang telah bekerjasama dengan Samsat dalam hal pembayaran pajak. Aplikasi E-Samsat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya dimana saja dan kapan saja melalui internet (Susanti 2020). Hal ini, yang menyatakan bahwa layanan transaksi pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah dan efisien.

Teori ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Hidayat (2022) yang dalam penelitiannya mengatakan bahwa bangunan pelaksanaan E-Samsat secara parsial berdampak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat akan meningkatkan tingkat kepatuhan seseorang dalam membayar pajak kendaraan bermotornya karena E-Samsat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

2.1.6 Tata Cara Melakukan Pembayaran Pajak

Untuk melakukan pembayaran melalui E-Samsat, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

1. Wajib pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang harus dipenuhi.
2. Pembayaran PKB dilakukan pada bank yang telah ditetapkan.
3. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan.
4. Kendaraan tidak dalam status blokir.

Adapun tata cara membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui sistem E-Samsat :

1. Pastikan data yang terdaftar di Samsat terdapat sama dengan data di bank.
2. Pertama, harus mendapatkan kode *biling* yang dapat diperoleh melalui SMS atau aplikasi E-Samsat yang telah didownload pada *play store/ app store* “E-Samsat Sumut Bermartabat”.
3. Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi. Terlebih dahulu mengisi formulir pada aplikasi, Antara lain wilayah, nomor kendaraan, nomor kerangka, nomor induk kependudukan (NIK), nomor ponsel dan *email*.
4. Sedangkan untuk mendapatkan kode melalui SMS, cukup mengetik E-Samsat (spasi) nomor rangka (spasi) nomor NIK (spasi) Samsat asal kendaraan terdaftar.
5. Setelah mendapat kode bayar atau kode biling, segeralah ke bank. Setelah masuk ke menu ATM, pilihlah transaksi lainnya lalu pilih Samsat. Kemudian masukkan kode bayar yang telah diperoleh.
6. Setelah mendapat struk bayar, silahkan ke kantor Samsat terdekat atau Samsat keliling untuk mendapatkan stempel pengesahan.

7. Batas waktu ke Samsat sekitar sebulan sejak mendapatkan struk pembayaran. Dikhawatirkan tulisan pada struk akan hilang jika tak segera ke Samsat (Darmawan, 2018).

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut interpretasi kepatuhan pajak dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 (Chairnisa, 2018), “Kepatuhan pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan undang-undang, pelaksanaan perpajakan suatu negara saat ini.

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku (Wardani & Juliansya, 2018).

A) Bentuk kepatuhan wajib pajak

Menurut (Chairunnisa, 2018) terapat 2 macam kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut:

1. *Kepatuhan material*, suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai undang-undang perpajakan.
2. *Kepatuhan formal*, suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

B) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1. Pengetahuan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Menurut Rahayu (2013:141) terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan perpajakan antara lain:

- a. Mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- b. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
- c. Pengetahuan mengenai sistem pemungutan perpajakan di Indonesia.

2. Kesadaran wajib pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran dapat diartikan sebagai kesadaran, suatu keadaan pemahaman yang meliputi hal-hal yang dirasakan atau dialami seseorang. Kata kesadaran berasal dari kata Latin "*concentia*", yang berarti "pemahaman". Dalam bahasa Inggris ada kata "*consciousness*", yang artinya kesadaran. Kesadaran ini berasal dari kata 'sadar' yang berarti 'insyaf', merasa diketahui dan dipahami (Yuniarto, 2019). Jadi, kesadaran wajib pajak adalah keadaan memahami dan memahami keadaan dimana wajib pajak berkewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berlaku Peraturan perundang-undangan wajib pajak sangat penting bagi suatu negara, agar pendapatan atau pendapatan negara tersebut dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Untuk menjadi sadar akan kewajiban membayar pajak, dirjen pajak seharusnya tetap memperhatikan empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak (Yuniarto, 2019). Yaitu sebagai berikut :

- a. Menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.
- b. Mempelajari karakteristik wajib pajak.
- c. Meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak.
- d. Penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak

3. Kualitas pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan pelayanan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dengan daya tanggap, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh petugas pajak.

4. Tingkat pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat semakin mudah memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perpajakan. Berkurangnya tingkat pendidikan juga tercermin dari banyaknya wajib pajak yang enggan memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman.

5. Tingkat penghasilan

Tingkat pendapatan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya erat kaitannya dengan besarnya penghasilan yang dikenakan pajak tepat pada waktunya.

6. Sanksi pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi/ditaati. Dengan kata lain sanksi

perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam Resmi (2016:66). Sanksi administrative adalah pembayaran kerugian negara berupa denda, bunga, markup, dan lain-lain, sedangkan sanksi pidana adalah sanksi atas pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan, khususnya peraturan umum dan tata cara perpajakan.

C) Modernisasi sistem administrasi perpajakan

Sesuai dengan kebijakan Administrasi Umum Perpajakan, sistem administrasi perpajakan telah diubah, yaitu dengan memodernisasinya untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, yang juga digunakan oleh pemerintah daerah untuk melakukan proses perpajakan. Menurut (Frandy, 2018), antara lain :

1. Tujuan modernisasi sistem administrasi perpajakan antara lain: tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan.

2.2 Peneliian Terdahulu

Penelitian terdahulu beguna sebagai bahan acuan untuk memperkaya teori guna kepentingan penelitian yang penulis lakukan. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Sri Rahayu, BARKAH	Membahas	Menggunakan	E-Samsat dapat menjadi

	Rosadi Dan Muhammad Yusuf Alhadihaq Implementasi E-Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Jurnal Publicuho Vo. 16 No. 2 Tahun 2023) (Sri Rahayu, BARKAH Rosadi Dan Muhammad Yusuf Alhadihaq, 2023)	penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan	metode penelitian studi kasual dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data	solusi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2.	Anggi Winasari Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Sanksi Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang) (Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi Vol. 1 No. 1 Tahun 2020) (Anggi Winasari, 2020)	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan data primer melalui kuesioner	Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	Ni Made Lira Amerti Putri Darsana, I Gn Oka Ari Wangsa Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Denpasar (Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis Vo. 7 No.1Tahun 2022).	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa kuesioner	Penerapan E-Samsat, kualitas pelayanan, sosialisasi pepajakan berpengaruhsignifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Denpasar.
4.	Diah oktavianingrum, rendra trisyanto surya dan yeti apriliawati Pengaruh penerapan sistem informasi Online E-Samsat Jawa Terh Kepatuhan Kendaraan (Jurnal Riset Akuntansi Vol. 1 No. 2 Tahun 2021)	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib naik kendaraan	Jenis penelitian yang digunakan adalah data kuesioner	Penerapan sistem informasi online E-samsat Jawa Barat berpengaruh signifikan terhadap kenatuhan wajib pajak.
5.	Kamilatus Sholikhah Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam (Skripsi Unuversitas Putra Batam Tahun 2021)	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak	Pengumpulan data nya menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner	Penerapan E-Samsat, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6.	Maudy Sindia Dan Mawar Mawar	Membahas penerapan E-	Metode pendekatan	Penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap

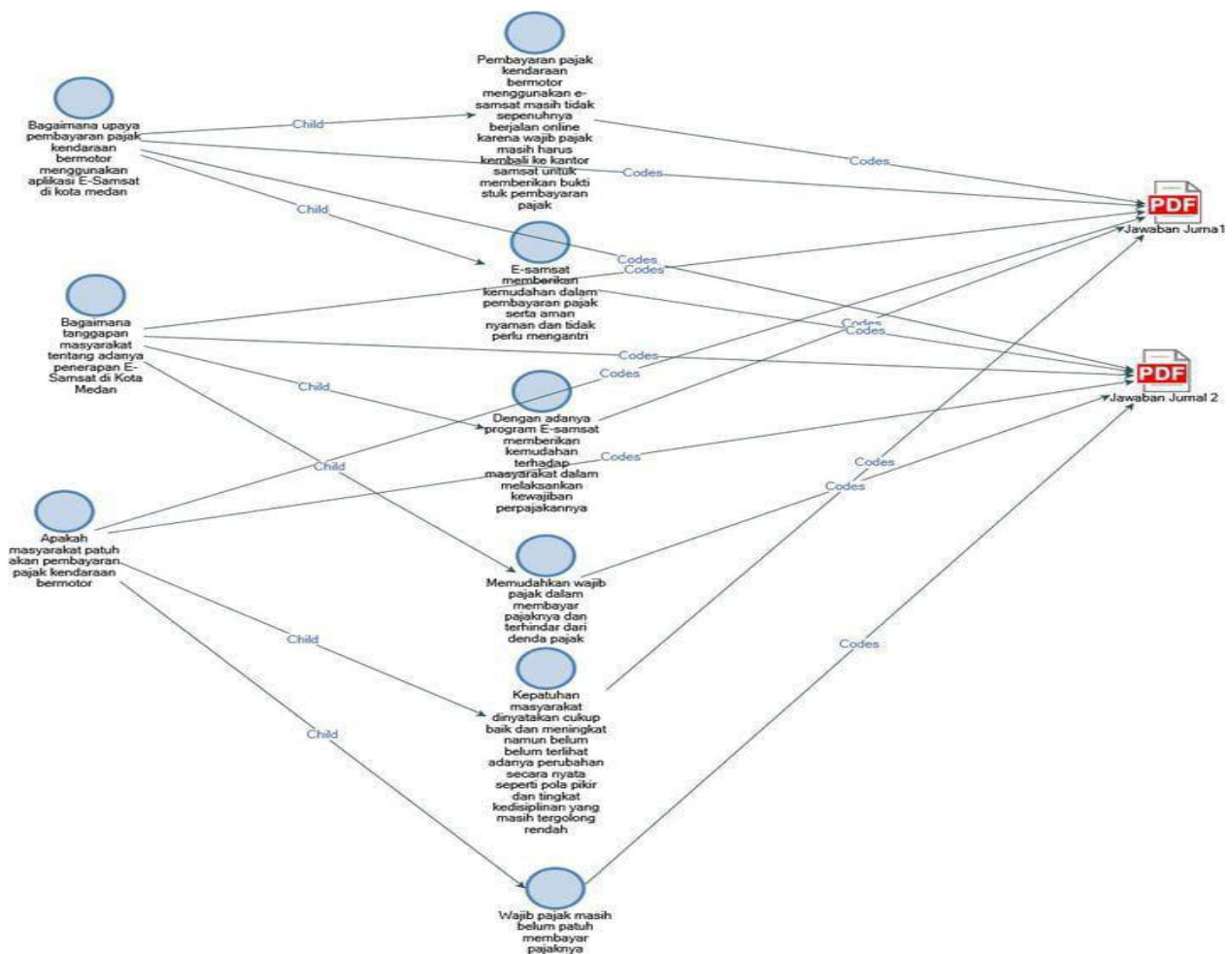
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

	Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan (Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik Vol 4 No. 2 Tahun 2022)	Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak	penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif	kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7.	I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi Dan Kadek Wulandari Laksmi P Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis Vol. 4 No. 1 Tahun 2019)	Menggunakan data kualitatif yang bersifat deskriptif dan membahas penerapan E-Samsat	Lokasi penelitian dan variabel Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan	Penerapan E-samsat pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
8.	Ni Kadek Surya Adnyan Dan I Wayan Gde Wahyu Purna Anggara Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan Dan Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa Barat (Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol. 12 No. 4 Tahun 2023)	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.	Teknik pengumpulan data nya menggunakan kuesioner.	Sanksi, razia lapangan dan program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak ebrpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
9.	Kukuh Bagaskara, Rachmad Pramukty Dan Tri Yulaeli Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan W Kendaraan B Dua (Studi Pada Samsat Kota Bekasi) (Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol. 2 No. 1 Tahun 2023	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak	Analisis data nya menggunakan kuantitatif	Tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)				
10.	Muhammad Dian Maulana Dan Dwi Septiani Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Jurnal Akuntansi Vol. 14 No. 2 Tahun 2022)	Membahas penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak	Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer	Layanan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan penempatan situs mobile samsat yang kurang tepat. E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dan sanksi perpajakan tidak

				berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	--	---

2.3 Model Brainware Analysis Awal

Model brainware analisis awal dalam penelitian kualitatif ini digunakan sebagai gambaran dari jawaban sementara dari rumusan masalah yang akan diteliti. Berikut



gambar brainware analisis awal dalam penelitian ini :

Gambar 2.1

Model Brainware Analysis

Dari Gambar 2.1 Model Brainware Analysis diatas merupakan gambaran dari jawaban sementara penelitian terhadap rumusan masalah dalam penelitian mengenai Implementasi E- Samsat Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor Pada Samsat Putri Hijau. Dalam penelitian kualitatif Model Brainware Analysis ini sama halnya dengan hipotesis. Maka dalam penelitian ini menggambarkan jawaban sementara tetapi nyata yang didapat melalui jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

Dari Gambar 2.1 Model Brainware Analysis *Bagaimana tanggapan masyarakat tentang adanya penerapan E-Samsat di Kota Medan*. Berdasarkan Jurnal 1 program E-samsat memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudian berdasarkan jurnal 2 menyatakan bahwa Memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya dan terhindar dari denda pajak. Berdasarkan pada rumusan masalah yang kedua yaitu, *bagaimana upaya pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi E-Samsat di kota medan*. Berdasarkan jurnal pertama didapatkan jawaban bahwasannya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan e-samsat masih tidak sepenuhnya berjalan online karena wajib pajak masih harus kembali ke kantor samsat untuk memberikan bukti struk pembayaran pajak dan jurnal 2 menyatakan E-samsat memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak serta aman, nyaman dan tidak perlu mengantri. Sedangkan berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian yang berikutnya yaitu, *apakah masyarakat patuh akan pembayaran pajak kendaraan bermotor?*. Berdasarkan jurnal penelitian yang pertama menyatakan bahwa kepatuhan masyarakat dinyatakan cukup baik dan meningkat namun belum terlihat adanya perubahan secara nyata seperti pola pikir dan tingkat kedisiplinan yang masih tergolong rendah dan hasil jawaban berdasarkan jurnal yang ke dua menyatakan bahwa Wajib Pajak masih belum patuh membayar pajaknya.