



Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sistem Perpajakan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

* Rosvita Br Siallagan¹, Putri Wahyuni², Tri Wulandari³

¹Akuntansi Bisnis, STIE Eka Prasetya, Indonesia

Keywords:

*Fraud Prevention;
Accounting
Information System;
Internal Control;*

Abstract. This study aims to determine the effect of Tax Service Quality, Tax System, and Understanding of Tax Regulations on the Willingness to Pay Taxes at the Medan Timur Primary Tax Office (KPP Pratama Medan Timur). The research methodology used is a descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data. The data source is primary data obtained through the distribution of questionnaires to individual taxpayers registered at KPP Pratama Medan Timur. The population in this study is individual taxpayers at KPP Pratama Medan Timur. From this population, a sample of 400 respondents was selected using the Slovin formula. The researcher also used a significance level of 5%. The data were analyzed using multiple linear regression analysis, and the results of the analysis yielded the following equation: **Willingness to Pay Taxes = 19.864 + 0.292 Tax Service Quality + 0.389 Tax System + 0.269 Understanding of Tax Regulations + e**. The partial results of the study show that tax service quality has a t-count greater than t-table with a value of $11.732 > 1.966$ and a significance value less than 0.05, i.e., $0.001 < 0.05$. The tax system has a t-count of $13.688 > 1.966$ and a significance value of $0.001 < 0.05$. Understanding of tax regulations has a t-count of $10.040 > 1.966$ and a significance value of $0.001 < 0.05$.

Corresponding author*

Email: rosvitasiallagan21@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiaya infrastruktur negara, pelayanan publik, program-program sosial dan pengeluaran negara. Pajak bersifat wajib yang harus di bayarkan wajib pajak kepada negara dengan aturan yang telah diatur di dalam undang-undang dan sistem yang telah di tentukan. Penerimaan pajak yang mencapai target dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pencapaian target penerimaan tergantung pada kemauan masyarakat untuk membayar pajak.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Namun saat ini, tingkat kemauan untuk membayar pajak masih rendah karena masyarakat belum tahu manfaat dari membayar pajak. Menurut (Tajuddin & Eforis, 2023) “kemauan membayar pajak merupakan kesediaan wajib pajak untuk memahami dan menaati peraturan perpajakan mulai dari perhitungan, pembayaran, dan pelaporan agar mampu melakukan perhitungan yang benar, membayar jumlah yang tepat pada waktu yang tepat, dan melaporkan SPT sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan”. Kemauan membayar pajak menunjukkan sikap keinginan individu maupun kelompok secara sukarela membayar pajak kepada negara dengan jumlah yang benar dan waktu yang tepat. Sikap ini sangat penting untuk berjalannya sistem perpajakan di suatu negara. Pentingnya mempunyai kemauan membayar pajak akan berdampak pada penerimaan pajak yang di terima oleh negara.

Kemauan untuk membayar pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas layanan pajak. Menurut (Ula dkk., 2021), “Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.” Kualitas layanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakan. Sikap wajib pajak sering kali dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di berikan oleh otoritas pajak dalam membayar pajak. Jika wajib pajak mendapat layanan yang baik dan tercapainya kepuasan mereka dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada penerimaan pajak yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak.

Faktor lain yang memengaruhi kemauan membayar pajak adalah sistem perpajakan. Sistem perpajakan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan pemungutan pajak. Di Indonesia sistem yang di anut adalah Self Assessment System. Menurut (Mardiasmo, 2019), “Self Assessment System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang”. Sistem Pemerintah telah menetapkan peraturan dan mekanisme untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan. Sistem perpajakan yang memadai dalam memenuhi perpajakan maka wajib pajak akan merasa puas sehingga memberikan respon yang positif. Dengan adanya kemudahan dalam sistem membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya di harapkan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan. Menurut (Asterina & Septiani, 2019), “Pemahaman Peraturan Pajak merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan”. Wajib pajak yang memahami manfaat dan tujuan pajak cenderung lebih termotivasi membayar pajak, melihat pajak sebagai kontribusi yang positif bagi pembangunan nasional. Sebaliknya rendahnya pemahaman tentang peraturan perpajakan mengakibatkan ketidaktahuan atau kesalahpahaman atas kewajiban yang harus dipenuhi dan dapat menimbulkan rasa antipati terhadap kewajiban pajak, sehingga mengurangi kemauan membayar pajak.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Dengan adanya pemahaman terhadap peraturan perpajakan diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan yang benar dan menghindari pelanggaran hukum.

2. KAJIAN LITERATUR

1.1 Kemauan Membayar Pajak

Menurut (Thian, 2021), Kemauan adalah tekad atau niat yang kuat dan motivasi yang tinggi. Menurut (Wulandari dkk., 2022), Kemauan membayar pajak sangat penting dalam meningkatkan penerimaan perpajakan yang berkontribusi paling besar di APBN. Menurut (Prastyatini & Mutia, 2023), Kemauan membayar pajak juga dapat diartikan sebagai nilai yang ikhlas guna disumbangkan oleh seseorang yang dipergunakan pada pengeluaran umum negara yang tidak mendapatkan jasa timbal atau balasan secara langsung maupun tidak langsung.

1.2 Kualitas Layanan Pajak

Menurut (Umairdiah dkk., 2022) Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak. Menurut (Deseverians, 2023), Kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak. Menurut (Rahayu, 2020), Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

1.3 Sistem Perpajakan

Menurut (Rahayu, 2020), Sistem perpajakan merupakan sistem yang terdiri dari unsur yang meliputi hukum pajak (*tax law*), kebijakan perpajakan (*tax policy*), dan sistem administrasi perpajakan (*tax administration*) yang reintegrasi untuk mencapai tujuan yaitu penerimaan pajak yang optimal. Menurut (Rahman, 2020), Sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Menurut (Galib, 2024), Sistem perpajakan merupakan metode pengelolaan utang pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak untuk menambah penerimaan negara.

1.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut (Agustini, dkk 2022), Menurut (Rahayu, 2020), Pemahaman Wajib Pajak merupakan kemampuan Wajib Pajak dalam mendefinisikan, merumuskan, dan menafsirkan peraturan perpajakan, serta mampu melihat konsekuensi atau implikasi atas kemungkinan yang ditimbulkan dalam pemahaman tersebut. Menurut (Siti dkk., 2021), Pemahaman wajib pajak merupakan proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Menurut (Hazmi dkk., 2020), Pemahaman wajib pajak ialah suatu usaha dalam merubah cara pandang serta sikap masyarakat wajib pajak dalam rangka memahami pajak melalui suatu proses pelatihan ataupun informasi yang diberikan.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Timur yang beralamat di Jalan Suka Mulia No.17A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis terhitung dari bulan Februari 2025 sampai dengan bulan April 2025. Penelitian ini menggunakan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur dengan jumlah populasinya yaitu 166.216 jiwa pada tahun 2023.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan dari masing-masing variabel (Kemauan Membayar Pajak, Kualitas layanan pajak, sitem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan) yang telah diolah akan ditampilkan pada bagian ini dengan menampilkan statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi dari tiap variabel. Jumlah data yang digunakan sebanyak 400 yang merupakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Hasil statistik deskriptif menunjukkan kemauan membayar pajak memiliki nilai minimum sebesar 35, nilai maksimum sebesar 50, nilai rata-rata sebesar 46,21 dan nilai standar deviasi sebesar 3,284. Hasil statistik deskriptif kualitas layanan pajak memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 42, nilai rata-rata sebesar 29,62 dan nilai standar deviasi sebesar 4,613. Hasil statistik deskriptif menunjukkan sistem perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 34, nilai rata-rata sebesar 24,08 dan nilai standar deviasi sebesar 3,948. Hasil statistik deskriptif menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 17, nilai maksimum sebesar 44, nilai rata-rata sebesar 30,12 dan nilai standar deviasi sebesar 4,284. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, ketiga variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa Kualitas layanan pajak, sitem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kemauan membayar pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak, sitem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan dapat meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

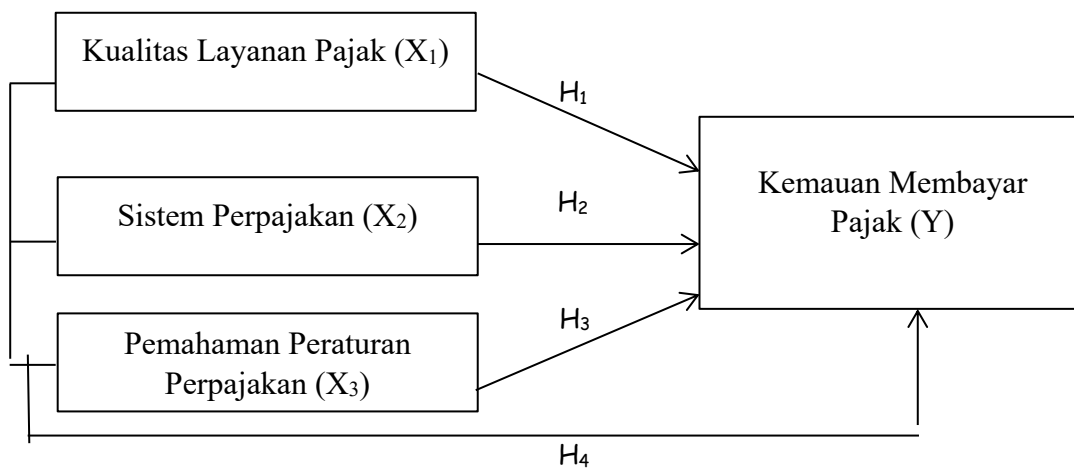
Tabel 1. Statistik Deskripsif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemauan Membayar Pajak	400	35	50	46,21	3,284
Kualitas layanan pajak	400	18	42	29,62	4,613
Sistem Perpajakn	400	13	34	24,08	3,948
Pemahaman Peraturan Perpajakan	400	17	44	30,12	4,284
Valid N (listwise)	400				



Sumber : Hasil Olahan Data, 2025

Penelitian ini menunjukkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat dilihat hubungan yang terjadi antar variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah Kemauan Membayar Pajak (Y), sedangkan variabel independennya adalah Kualitas Layanan Pajak (X_1), Sistem Perpajakan (X_2), dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_3). Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis di atas, maka dirumuskan hubungan antara ketiga variabel independen tersebut dengan variabel dependen seperti yang digambarkan dalam kerangka konseptual berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber Gambar: Data Diolah, 2025

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan pajak, sistem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada kpp pratama medan timur diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan pajak, sistem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Secara simultan, kualitas layanan pajak, sistem perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan juga berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Bahwa semakin bagus kualitas layanan pajak yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, semakin bagus sistem pajak yang diterapkan untuk transaksi dan penyederhanaan proses pelaporan dan semakin tinggi pula pemahaman wajib pajak terhadap peraturan maka dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 595. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Daeng Kuma, R. (2019). Analisa Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Dan Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 350. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i2.3351>
- Deseverians, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 11(03), 146. <https://doi.org/10.26418/ejme.v11i03.62745>
- Duli. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS. Deepublish.
- Galib, A. (2024). Dasar-Dasar Perpajakan. Sada Kurnia Pustaka.
- Ghozali. (2016). Aplikasi analisis *multivariate* dengan program IBM SPSS 21 (7 ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Prpgram IBM SPSS 25 (9 ed.). Universitas Diponegoro.
- Hazmi, M. Z., Suhendro, S., & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.17869>
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kementerian Sekretariat Negara, 1–11.
- Maesaroh, R. (2019). Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Harapan Wisatawan Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan. No Title. Guepedia.
- Manuaba, I. A. C., & Gayatri. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



- Membayar Pajak. E-Jurnal Akuntansi Univesitas Udayana, 19, 1259–1289.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/27901/18704>
- Mardiasmo. (2019). Perpajakan (edisi 2019). Andi Yogyakarta.
- Pamungkas, C. F., & Khristiana, Y. (2019). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta) *Factors Affecting The Will To Pay Taxes (Study at Service Offices Surakarta Primary Tax)*. Jurnal Akuntansi, 6(1), 24–35.
- Pandiangan, L. (2014). Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Wajib Pajak Di Indonesia. Erlangga.
- Pangesti, D. M., & Yushita, A. N. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Pada Umkm Sektor Perdagangan Di Kabupaten Klaten). Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, 8(2), 166–178. <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i2.26461>
- Prastyatini, S. L. Y., & Mutia, M. A. (2023). Pemahaman Peraturan Pajak, Modernisasi Pelayanan dan Pemahaman “Fatwa Ki Hadjar Dewantara” Ing Ngarsa Sung Tuladha Prastyatini, S. L. Y., & Mutia, M. A. (2023). Pemahaman Peraturan Pajak, Modernisasi Pelayanan dan Pemahaman “Fatwa Ki Hadjar Dewantara” Ing . *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1944–1952.
- Rahayu, S. K. (2020). Perpajakan Konsep, Sistem Dan Implementasi. Rekeyasa Sains.
- Rahman, A. (2020). Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan. Nuansa.
- Ratih Kumala. (2019). Factors That Influence MSME Taxpayers’ Willingness to Pay Tax After the Implementation of the Government Rules Number 23 of 2018. Ilomata International Journal of Tax and Accounting, 1(1), 18–25.
<https://doi.org/10.52728/ijtc.v1i1.40>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen. Deepublish.
- Siti, K., Harry, B., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, 4(2), 183–195.
- Subroto, G. (2020). Pajak Dan Pendanaan Peradaban Indonesia. PT Gramedia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. CV. ALFABETA.
- Supramono, & Darmayanti, T. W. (2010). Perpajakan Indonesia - Mekanisme dan Perhitungan. Andi.
- Swarjana, K. (2022). Populasi Sampel Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian. CV Andi Offset. ANDI (Anggota IKAPI).
- Tajuddin, E. R. T. A., & Eforis, C. (2023). *THE DETERMINATIONS OF WILLINGNESS TO*



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



- PAY TAXES*. Ultima accounting Jurnal Ilmu Akuntansi, 15, 111–127.
<https://doi.org/10.31937/akuntansi.v15i1.3186>
- Thian, A. (2021). Kewirausahaan untuk Mahasiswa & Umum (A. Prabawati (ed.)). ANDI (Anggota IKAPI).
- Ula, L. F., Wardani, K. D., & Beki, W. (2021). Sistem Pelayanan Pajak (N. E. M. Muna (ed.); cetakan pe). Lemabaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Umairdiah, F., Rohmah, L. M., & Muna, N. El. (2022). Sistem Pelayanan Pajak Modern. Lemabaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Viani, Y. R. N., & N, Y. A. B. B. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Di Jakarta Kelapa Gading). In Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik (Vol. 7, Nomor 1, hal. 61–72).
- Wahyudi, S. T. (2017). Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, dan Penerapan. Universitas Brawijaya Press.
- Wulandari, T., Rinaldi, M., & Anlikie, Y. (2022). *The Influence of Taxpayer Knowledge, Tax Sanctions, and Taxpayer Awareness on the Willingness to Pay Taxes on Individual Taxpayers* (Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *Outline Journal of Management and Accounting*, 1(2), 80.
- Yozi, V., Mulyani, S., Sukmadilaga, C., & Pertama, H. A. (2019). *Relationship between Supply Chain Management Effects on the Tax Information System and Willingness to Pay Taxes*. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(3), 204–208.