



DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BENDAHARA DESA: STUDI EMPIRIS PADA WILAYAH KPP PRATAMA KLATEN

Sigit Tri Utomo¹⁾

Direktorat Jenderal Pajak

Nurhidayati²⁾

Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: nurhidayati@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[19 08 2021]

Dinyatakan Diterima
[27 08 2022]

KATA KUNCI:
tax compliance, tax knowledge, tax morale

KLASIFIKASI JEL:

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of knowledge, service, compensation, commitment, and tax morals on village treasurer tax compliance. The study was conducted by surveying village treasurers in the working area of the Klaten Tax Office, because the compliance of village treasurers in the Klaten area was relatively low when compared to the surrounding tax office work areas. The questionnaires were distributed from January to March 2020. From the questionnaires distributed to 200 village treasurers, 130 respondents were declared valid. The results showed that knowledge, service, compensation, commitment, and tax morale had a significant effect on village treasurer's tax compliance. The implications of the results of this study include that the Directorate General of Taxes must look for new strategies that are more effective in order to increase tax knowledge and morale because the socialization method has often been carried out. Tax officers are also encouraged to be better in service to taxpayers, especially to village treasurers.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, pelayanan, kompensasi, komitmen, dan moral pajak terhadap kepatuhan pajak bendahara desa. Penelitian dilakukan dengan mensurvei bendahara desa di wilayah kerja KPP Klaten, karena kepatuhan bendahara desa di wilayah Klaten relatif rendah jika dibandingkan dengan wilayah kerja KPP sekitarnya. Kuesioner disebarkan sepanjang Januari sampai dengan Maret 2020. Dari kuesioner yang disebar ke 200 bendahara desa, sebanyak 130 responden dinyatakan valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, pelayanan, kompensasi, komitmen, dan moral pajak ini berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bendahara desa. implikasi dari hasil penelitian ini antara lain Ditjen Pajak harus mencari strategi baru yang lebih efektif dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan moral pajak karena metode sosialisasi sudah sering dilakukan. Fiskus juga didorong lebih baik dalam pelayanan kepada wajib pajak, terutama kepada bendahara desa.

1. PENDAHULUAN

Jumlah desa yang memperoleh alokasi Dana Desa menurut data Kementerian Dalam Negeri tahun 2017 adalah sebanyak 74.754 desa. Dari jumlah desa sebanyak itu, menurut data Ditjen Pajak tahun 2017, jumlah bendahara desa yang memiliki NPWP hanya sebanyak 13.049 bendahara desa atau sekitar 17,93%. Sehingga dari segi kepatuhan pendaftaran, kepatuhan wajib pajak bendahara desa dapat dikatakan rendah.

Berdasarkan data Modul Penerimaan Negara (MPN) terjadi peningkatan penerimaan pajak dari bendahara desa masing-masing sebesar Rp185.756.642.719 di tahun 2017 menjadi Rp449.715.580.195 di tahun 2018. Akan tetapi, Jika dibandingkan dengan anggaran dana desa pada tahun 2017 dan 2018 maka didapatkan tarif efektif untuk penerimaan pajak bendahara desa sebesar 0,89% untuk tahun 2017 dan 0,96% untuk tahun 2018. Data tarif efektif nasional di tahun 2017 menurut Ditjen Pajak yaitu 4,06%. Hal ini menunjukkan bahwa rasio penerimaan dari bendahara desa masih sangat rendah.

Tabel 1 Tarif Efektif Penerimaan Pajak Bendahara Desa terhadap Dana Desa

Tahun	Anggaran Dana Desa (dalam jutaan rp)	Penerimaan Pajak Bendahara Desa	Tarif
2017	20.766.200.	185.832.090.080	0,89%
2018	46.982.080.	449.715.580.195	0,96%

Sumber: Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan (Dit. PKP)

Di wilayah Jawa Tengah, rasio kepatuhan bendahara di bawah naungan KPP Pratama Klaten termasuk yang sangat rendah, yaitu sebesar 1,98% (data Dit. PKP Ditjen Pajak). Kepatuhan pajak ini dipengaruhi oleh beberapa hal. Palil (2010) berpendapat bahwa pengetahuan pajak penting dalam self assessment system dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Pelayanan dari fiskus kepada wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Harahap, 2004). Direktorat Jenderal Pajak membuat standar untuk pelayanan dengan menerbitkan SE 09 tentang Panduan Pelayanan Prima yang meliputi mekanisme pengawasan pelayanan di DJP, standar pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), standar fasilitas TPT, standar kompetensi sumber daya manusia, standar pakaian petugas TPT dan etika melayani wajib pajak. Dalam hal pelayanan, KPP Pratama Klaten pada tahun 2015 mendapatkan juara satu di tingkat Kanwil Jateng II, sedangkan di tahun 2016 mendapatkan juara 2. Kondisi ini berkebalikan dengan penelitian Harahap (2004) yang seharusnya apabila pelayanan baik maka kepatuhan juga baik, tetapi KPP Pratama Klaten tingkat kepatuhannya malah rendah.

Selain itu, Suryadi (2006) juga membuktikan bahwa kompensasi juga turut mempengaruhi kepatuhan

pajak. Moorhead & Griffin dalam McKenna (2008) menjelaskan kompensasi ada dimaksudkan untuk menarik, mempertahankan dan memotivasi pegawai yang berkualitas serta menciptakan sistem imbalan yang sesuai bagi pekerja dan majikan dengan hasil yang diinginkan, sehingga pekerja terikat pada pekerjaannya dan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Bendahara desa merupakan jabatan yang secara peraturan mendapatkan tunjangan khusus atas pengelola keuangan, kondisi ini menimbulkan pertanyaan apakah tunjangan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan pajak atau dengan kompensasi lain seperti dengan pemberian reward dari kantor pajak (yang sampai sekarang belum ada) dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Kinerja pegawai, termasuk juga bendahara desa juga dipengaruhi oleh komitmennya terhadap organisasi. Komitmen organisasi merupakan kumpulan rasa dan kepercayaan yang dimiliki orang terhadap organisasinya (Jenifer dan Gareth; 2002). Luthan (2011) mengemukakan terdapat tiga dimensi dalam komitmen organisasi : dimensi pertama, affective commitment mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Dimensi kedua menjelaskan konsep side-bets orientation yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang, jika orang itu meninggalkan organisasi. Dimensi ketiga menunjukkan bahwa komitmen normatif bisa dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain sosialisasi awal dan bentuk peran seseorang dari pengalaman organisasinya. Jabatan bendahara desa yang status jabatannya bukan PNS yang artinya dapat menyebabkan sewaktu-waktu meninggalkan jabatannya dan hal ini berarti dapat melanggar dimensi kedua yang disampaikan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah dengan status yang demikian komitmen bendahara desa dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga terbentuk dari moral individu itu sendiri. Moral pajak ini digambarkan oleh Cummings, et al (2005) sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak. Moral pajak merupakan upaya lain dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Ajzen (2002), etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Dimana hal ini dapat dikaitkan dengan pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ho (2004) dimana tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika Wajib Pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat.

Dalam meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah sudah melakukan upaya intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak, antara lain melalui aplikasi pajak online, perluasan basis pajak, dan penengakan hukum di bidang perpajakan. Di ranah intensifikasi, pemerintah juga

melakukan intensifikasi penerimaan pajak melalui bendahara pemerintah. Bendahara pemerintah ini berperan dalam hal pemungutan dan penyetoran pajak yang berasal dari belanja APBN dan APBD (Haryowiryo, 2019).

Angka belanja APBN dan APBD naik setiap tahunnya. Akan tetapi, pemungutan pajak dari belanja APBN dan APBD ternyata masih relatif kecil (Subandi dan Fadhil, 2018). Kontradiksi ini menjadi hal yang menarik untuk dikaji, hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bendahara. Merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor antara lain pelayanan, komitmen, kompensasi, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara, terutama bendahara desa.

2. TINJAUAN TEORETIS

Theory Planned Behaviour

Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori tersebut merupakan pengembangan lebih lanjut dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang diusulkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA mengansumsikan perilaku seseorang ditentukan oleh keinginan suatu individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu perilaku. Keinginan tersebut ditentukan dari dua variabel independen yaitu sikap dan norma subyektif. Sedangkan TPB yang disebutkan sebagai pengembangan dari TRA yaitu dengan menambahkan satu variabel independen persepsi perilaku kontrol yang dirasakan. Sehingga variabel dari TPB ada tiga komponen yaitu sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norm*) dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*).

Ajzen (1991) menjelaskan komponen pertama dalam TPB yaitu *attitude* sebagai seseorang dapat memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika dihadapkan pada kejadian tertentu hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang mempengaruhi perilaku. Keyakinan yang mempengaruhi merupakan keyakinan individu menghasilkan suatu perilaku dan evaluasi atas suatu hasil. Komponen kedua dalam TPB adalah *normative belief* dijelaskan oleh Ajzen (1991) yaitu mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Tekanan sosial yang merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang dapat menjadi rujukan seperti keluarga, teman dan konsultan pajak serta motivasi untuk mencapai apa yang diharapkan tersebut. Sehingga harapan normative ini membentuk variabel kedua yaitu norma subyektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Selanjutnya, Ajzen (1991) menjelaskan tentang komponen ketiga yaitu *perceived behavior control* sebagai keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut dapat mempengaruhi perilakunya

Kepatuhan Wajib Pajak

Allingham dan Sandmo (1972) berteori bahwa tidak ada individu yang bersedia membayar pajak secara sukarela (*voluntarily compliance*), sehingga individu akan selalu menentang untuk membayar pajak (*risk aversion*).

Lebih lanjut, Brown dan Mazur (2003) mengelompokkan kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 tipe kepatuhan: (1) kepatuhan penyerahan SPT (*filing compliance*), (2) kepatuhan pembayaran (*payment compliance*), dan (3) kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*).

Pengembangan Hipotesis

Pengetahuan pajak dapat membentuk sikap dan dengan demikian mempengaruhi perilaku kepatuhan individu (Al-Ttaffi dan Bin-Nashwan, 2020). Palil (2010) menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak merupakan faktor penting dari perilaku kepatuhan pajak. Tidak adanya pengetahuan pajak dapat menyebabkan ketidakpatuhan baik sengaja maupun tidak sengaja (Mckerchar dan Handsford, 2015). Pencapaian pengetahuan pajak akan meningkatkan perilaku kepatuhan pajak terutama di negara berkembang (Alabede, 2012).

H1 = Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara desa

Pelayanan pajak yang memuaskan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa dimudahkan, senang dan puas akan pelayanan otoritas pajak akan memenuhi kewajiban pajaknya dengan sukarela (Septarini, 2015). Alabede (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Kualitas pelayanan yang lebih baik akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ramadiansyah (2014) juga menekankan bahwa pelayanan otoritas pajak yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sehingga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, otoritas pajak perlu mendengar, mencari tahu, dan melakukan upaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait hak dan kewajiban perpajakannya.

H2 = Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara desa

Pemberian *reward*/hadiah secara signifikan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak tetapi tidak secara langsung (Brockmann et.al., 2015). Bahkan jika kepatuhan pajak sudah baik, maka tidak diperlukan pemberian *reward*/hadiah (Fochmann, 2014). *Reward*/hadiah dapat dianalogikan sebagai kenaikan kompensasi bagi *tax collector*. Pereira dan Silva (2020) menunjukkan bahwa *reward* yang sifatnya internal maupun eksternal mempengaruhi kepatuhan pajak seseorang.

H3 = Kompensasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendahara desa

Komitmen wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci penting yang

mendukung kepatuhan wajib pajak (Kossler et.al., 2016). Borman dan Wessels (2017) juga membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara komitmen wajib pajak dengan perilaku kepatuhan wajib pajak. Evaluasi ex-ante kebijakan perpajakan akan mendorong sebagian besar orang untuk mengadopsi komitmen jangka panjang untuk membayar pajak. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan pajak (Mittone dan Saredi, 2016).

H4 = Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara desa

Moral pajak akan turun jika orang-orang merasa bahwa penghindaran pajak adalah suatu hal yang biasa. Jika seseorang percaya bahwa orang lain itu jujur, maka kemungkinan pembayaran pajak akan meningkat (Torgler, 2003). Belkaoui (2004) menyimpulkan bahwa secara internasional kepatuhan pajak berhubungan positif dengan tingginya normal moral. Moral pajak juga dapat membantu menjelaskan teka-teki mengapa orang membayar pajak, meskipun ada probabilitas audit dan sanksi yang rendah (Balla, 2017).

H5 = Moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendahara desa

3. METODE PENELITIAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Klaten secara administratif membawahi wilayah Kabupaten Klaten. Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri, jumlah desa yang ada di wilayah Kabupaten Klaten berjumlah 391. Menurut Roescoe dalam Sekaran (2006), untuk dapat menentukan ukuran sampel dapat digunakan panduan sebagai berikut:

- Pada setiap penelitian, ukuran sampel harus berkisar antara 30 sampai dengan 500 sampel.
- Bila faktor yang digunakan dalam penelitian banyak, maka ukuran sampel minimal adalah 10 kali atau lebih dari jumlah faktor tersebut.
- Bila sampel akan dipecah-pecah menjadi beberapa bagian, maka ukuran sampel minimal adalah 30 untuk setiap bagian yang diperlukan.

Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (terutama 10 kali atau lebih) dari jumlah variabel dalam penelitian. Penelitian ini terdiri dari 1 variabel dependen dan 5 variabel independen, sehingga jumlah seluruh variabel dalam penelitian ini adalah 6. Dengan demikian, minimal jumlah ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 60 wajib pajak. Penelitian ini menggunakan 130 responden sehingga dapat dikatakan sampel penelitian ini telah memenuhi kriteria ukuran sampel yang baik.

Kuesioner yang disebar sebanyak 200 dan yang kembali serta lengkap diisi sebanyak 130 kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan ke 12 Kecamatan yaitu: Prambanan, Jogonalan, Wedi, Gantiwarno, Bayat, Cawas, Pedan, Trucuk, Karangdowo, Polanharjo, Karanganom, Kebonarom dan Klaten Selatan. Pengisian kuesioner yang disebar menggunakan skala Likert 1 s.d. 5, dimana 1 = sangat tidak setuju s.d. 5 = sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan model penelitian klausal, yakni penelitian yang digunakan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya, bagaimana suatu variabel dapat memengaruhi variabel yang lainnya (Hasan, 2002), dimana kepatuhan pajak sebagai variabel terikat (Y) dan pengetahuan pajak (X1), pelayanan pajak (X2), kompensasi (X3), komitmen organisasi (X4), serta moral pajak (X5) sebagai variabel bebas (X). Indikator pada variabel kepatuhan, pengetahuan pajak, pelayanan, kompensasi, dan komitmen organisasi mengadopsi dari penelitian Zakya (2014). Sedangkan variabel moral pajak bersumber dari penelitian Torgler (2007). Variabel pengetahuan berisi beberapa pertanyaan sederhana mengenai konsep pemungutan dan penyetoran pajak bendahara. Variabel kompensasi menjelaskan besarnya tunjangan/penghasilan yang diterima oleh bendahara desa apakah sebanding dengan kewajiban dan tanggung jawab yang dipikul. Variabel komitmen adalah gambaran perasaan bendahara, persepsi baik bendahara terhadap organisasinya, dan loyalitas bendahara terhadap organisasi.

Persamaan yang digunakan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

- Y : variabel dependen
X1 : variabel independen ke-1
X2 : variabel independen ke-2
Xn : variabel independen ke-n
a : konstanta
b : koefisien regresi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Profil sosio demografi responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia responden, lama menjabat, pengalaman sebelumnya, status pekerjaan, pekerjaan lain, dan diklat. Dengan penyebaran kuesioner kepada 130 responden maka diperoleh data informasi seperti pada tabel 2. Sebagian besar responden berpendidikan SMA, berusia lebih dari 45 tahun, dan tidak ada pengalaman sebelumnya sebagai bendahara.

Untuk menguji keandalan kuesioner, maka terhadap instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan realibilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *Bivariate Pearson*. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan uji realibilitas diukur dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0,871	Reliable
Pengetahuan Pajak	0,747	reliabel
Pelayanan Pajak	0,890	reliabel

Kompensasi	0,754	reliabel
Komitmen Organisasi	0,771	reliabel
Moral Pajak	0,713	reliabel

Sumber: Diolah dari Data Hasil Olah Data SPSS

Kemudian, untuk hasil analisis regresi linear menunjukkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -8,016 + 0,368 X_1 + 0,277 X_2 + 0,199 X_3 + 0,218 X_4 + 0,280 X_5$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0,707$$

Variabel independen yaitu pelayanan pajak, pengetahuan pajak, kompensasi, komitmen organisasi dan moral pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 0,707 atau 70,7% terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak dan sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dan kelima variabel independen tersebut berpengaruh signifikan (positif) terhadap kepatuhan pajak bendahara desa pada tingkat $\alpha = 5\%$.

Tabel 1 Profil Sosio Demografi Responden

Jenis Kelamin			Tingkat Pendidikan			Usia Responden		
Laki-laki	117	90%	SMA	103	79%	<25 Tahun	1	1%
Perempuan	13	10%	D1	0	0%	25 - 35 Tahun	2	2%
Total	130	100%	D3	10	8%	36 - 45 Tahun	36	28%
			S1 atau S2	17	13%	> 45 Tahun	91	70%
Lama Menjabat			Total	130	100%	Total	130	100%
1 - 6 Bulan	18	14%						
7 - 12 Bulan	22	17%	Pengalaman Sebelumnya			Status Pekerjaan		
13 - 24 Bulan	29	22%	Tidak Ada	117	90%	Pegawai Tetap	118	91%
25 - 48 Bulan	29	22%	1 - 6 Bulan	2	2%	Kontrak	1	1%
>48 Bulan	32	25%	7 - 12 Bulan	4	3%	Diperbantukan	11	8%
Total	130	100%	13 - 24 Bulan	2	2%	Total	130	100%
			25 - 48 Bulan	5	4%			
Pekerjaan Lain			>48 Bulan	0	0%	Diklat		
Tidak Ada	69	53%	Total	130	100%	Tidak Pernah	33	25%
Wiraswasta	20	15%				1x	38	29%
Lainnya	41	32%				2 - 4x	44	34%
Total	130	100%				>4x	15	12%
						Total	130	100%

Sumber: Diolah Dari Data Primer Kuesioner

Hasil uji olah data uji simultan ditunjukkan pada Tabel 4. Dengan nilai F tabel sebesar 2,29 dan F hitung 63,138, maka variabel independen yaitu pengetahuan pajak, pelayanan pajak, kompensasi, komitmen organisasi, dan moral pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan pajak.

Tabel 4 Uji Simultan (Uji F)

Variabel Independen	F Hit	F Tabel	Nilai Sig.	Std. Sig.
Pengetahuan Pajak	63,138	2,29	0,000	0,05
Pelayanan Pajak				
Kompensasi				
Komitmen Organisasi				
Moral Pajak				

Sumber: Diolah dari hasil olah data primer menggunakan SPSS

Selanjutnya, dalam uji t pada penelitian ini diketahui bahwa variabel independen mempunyai hasil t hitung untuk pengetahuan pajak sebesar 5,032, pelayanan pajak sebesar 3,531, kompensasi sebesar 2,160, komitmen organisasi sebesar 2,199, dan moral pajak sebesar 2,700 yang ke semuanya lebih besar dari t tabel yaitu 1,96. Kemudian nilai signifikansi yang dihasilkan untuk masing-masing variabel independen yaitu pengetahuan pajak sebesar 0,000, pelayanan pajak sebesar 0,001 kompensasi sebesar 0,033, komitmen organisasi sebesar 0,030, dan moral pajak sebesar 0,008 yang ke semuanya lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5 Uji Parsial (Uji t)

Variabel Independen	t hitung	t Tabel	Nilai Signifikansi	Standar Signifikansi
X1	5,032	1,96	0,000	0,05
X2	3,531	1,96	0,001	0,05
X3	2,160	1,96	0,033	0,05
X4	2,199	1,96	0,030	0,05
X5	2,700	1,96	0,008	0,05

Sumber: Diolah dari Hasil Olah Data Primer menggunakan SPSS

a. Pengetahuan pajak

Berdasarkan sosiodemografi, tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pengetahuan pajak yang mempunyai rata-rata penilaian atas kuesioner paling tinggi yaitu dengan indikator berjenis kelamin perempuan, mempunyai latar belakang pendidikan sarjana, berusia lebih dari 40 tahun, status pekerjaan kontrak dan mempunyai jabatan lain selain bendahara.

Variabel pengetahuan pajak terbukti secara signifikan melalui uji t memengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Menurut Zakya (2014), pengetahuan dan pemahaman tentang aturan perpajakan menjadi dasar bagi wajib pajak untuk

melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketidaktahuan atas suatu aturan perpajakan dapat menyebabkan wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya dengan sebenarnya dan wajib pajak demikian dikatakan sebagai wajib pajak tidak patuh. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Palil (2010) juga menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan pajak meskipun tingkat pengetahuan pajak bervariasi secara signifikan di antara responden. Untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak sebagaimana dalam pertanyaan terbuka, kantor pajak dapat meningkatkan lagi sosialisasi yang dilakukan.

b. Pelayanan pajak

Berdasarkan analisis sosiodemografi, dihasilkan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pelayanan pajak yaitu yang mempunyai rata-rata penilaian atas kuesioner paling tinggi yaitu dengan indikator berjenis kelamin laki-laki, mempunyai latar belakang pendidikan sarjana, berusia lebih dari 40 tahun, status pekerjaan diperbantukan dan mempunyai jabatan lain selain bendahara.

Pelayanan pajak terbukti secara signifikan melalui uji t memengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dalam penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011), menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, sikap wajib pajak yang mempunyai kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang telah dilakukan oleh fiskus, mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak, maka kepatuhan pajak akan meningkat. Juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Zakya (2014), bahwa pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Kemudian dari Penelitian Andreas & Savitri, (2015), mengatakan kualitas pelayanan otoritas pajak kepada wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kualitas pelayanan juga dapat berpengaruh dalam kepatuhan membayar. Sebagaimana dijelaskan Gangl et al., (2013), dalam penyelidikan empiris tentang pengaruh orientasi layanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini menarik kesimpulan dari data survei sampel perwakilan dari 807 pembayar pajak pribadi Belanda dan 1377 pengusaha. Orientasi layanan yang dirasakan secara signifikan terkait dengan kepatuhan pajak. Kemudian, hubungan antara orientasi layanan yang dirasakan dan kepatuhan pajak dimediasi oleh kepercayaan yang dapat dipercaya dari pihak berwenang. Mereka menemukan bahwa pembayar pajak yang merasa orientasi layanan lebih baik akan lebih bersedia untuk membayar pajak. KPP Pratama Klaten dapat menambah pelayanan lain selain pelayanan yang ada di kantor, yaitu dengan menggiatkan mobil pajak keliling ke daerah-daerah.

c. Kompensasi

Berdasarkan analisis sosiodemografi, dihasilkan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kompensasi yaitu yang mempunyai rata-rata penilaian

atas kuesioner paling tinggi yaitu dengan indikator berjenis kelamin laki-laki, mempunyai latar belakang pendidikan sarjana, berusia antara 32-40 tahun, status pekerjaan diperbantukan dan tidak mempunyai pekerjaan lain.

Kompensasi terbukti secara signifikan melalui uji t memengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Greenberg & Ornstein (1983) menemukan bahwa dalam pekerjaan yang mendapatkan kompensasi yang memadai akan menyebabkan pekerja tetap merasa dibayar secara adil dan mempertahankan tingkat kinerjanya, sebaliknya apabila kompensasi tidak diberikan akan menyebabkan penurunan kinerja dan perasaan kurang bayar. Dalam penelitian lain, Zakya (2014) melakukan penelitian terhadap bendahara pemerintah daerah di Riau membuktikan bahwa kompensasi yang memadai dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Gaji yang diterima oleh bendahara desa dianggap masih kurang oleh mereka dibandingkan dengan beban kerja yang ada yang salah satunya adalah anggaran yang mencapai satu miliar lebih per desanya.

d. Komitmen organisasi

Berdasarkan analisis sosiodemografi, dihasilkan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh komitmen organisasi yaitu yang mempunyai rata-rata penilaian atas kuesioner paling tinggi yaitu dengan indikator berjenis kelamin laki-laki, mempunyai latar belakang pendidikan sarjana, berusia lebih dari 40 tahun, status pekerjaan diperbantukan dan mempunyai jabatan lain selain bendahara.

Variabel komitmen organisasi terbukti secara signifikan melalui uji t memengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berdasarkan hasil uji statistik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nismawati (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja PNS. Peningkatan kinerja didorong oleh rasa komitmen yang ada pada diri mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Randall dalam Nouri dan Parker (1996) yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja yang tinggi juga.

e. Moral pajak

Berdasarkan analisis sosiodemografi, dihasilkan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh moral pajak yaitu yang mempunyai rata-rata penilaian atas kuesioner paling tinggi yaitu dengan indikator berjenis kelamin laki-laki, mempunyai latar belakang pendidikan sarjana, berusia lebih dari 40 tahun, status pekerjaan diperbantukan dan mempunyai jabatan lain selain bendahara.

Moral pajak terbukti secara signifikan melalui uji t memengaruhi kepatuhan pajak. Moralitas pajak yang lebih tinggi akan mengakibatkan rendahnya sikap tidak patuh (Remali et al., 2015) dan kemudian Torgler (2003) menemukan bahwa moral pajak sangat

berpengaruh untuk dapat mengurangi penghindaran pajak. Seseorang yang mempunyai moral yang baik akan menolak untuk melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan atau menipu negara, mereka akan mematuhi apa yang menjadi kewajibannya. Everest-Phillips (2008) menjelaskan moral pajak dan tingkat kepatuhan pajak sukarela terbukti bergantung pada tingkat di mana wajib pajak dapat mengetahui pembelanjaan negara sejauh mana dipergunakan untuk memperbaiki penyediaan barang publik. Direktorat Jenderal Pajak masih ada citra yang buruk dimata wajib pajak terkait dengan beberapa ekspos media tentang kasus korupsi yang telah terjadi, hal ini disebutkan oleh beberapa responden, maka dari itu KPP Pratama Klaten perlu melakukan edukasi untuk mengimbangi pemberitaan yang negatif yaitu dengan memberikan penjelasan kinerja yang positif, tantangan yang dihadapi dan manfaat serta pentingnya pajak bagi APBN.

5. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Pengetahuan pajak, pelayanan pajak, kompensasi, komitmen organisasi, dan moral pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal-hal yang mempengaruhi kelima faktor tersebut perlu ditinjau kembali baik oleh pihak KPP Klaten maupun Pemerintah Desa di wilayah Klaten. Hal-hal yang dapat dilakukan antara lain penggunaan strategi yang efektif untuk sosialisasi dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak, misal dengan menerapkan *community of practices* melalui grup whatsapp. Kemudian, untuk meningkatkan pelayanan, petugas pajak dapat melakukan jemput bola lebih sering yaitu dengan mendatangi ke lokasi-lokasi para wajib pajak dengan membuat jadwal mobil pajak keliling yang lebih sering. Terkait kompensasi, dapat dipertimbangkan lagi bagi pemerintah desa untuk memberikan kompensasi yang sesuai bagi bendahara desa sesuai dengan beban kerjanya, atau bisa ditunjuk bendahara desa yang merupakan pegawai ASN yang sudah memiliki penghasilan tetap. Moral pajak dapat dibentuk dengan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan, memberikan informasi-informasi akan pentingnya pajak dan alokasi penggunaan uang pajak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada para bendahara desa. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian dengan responden Kepala Desa atau perangkat desa dan juga dari sudut pandang fiskus perlu dilakukan. Metode untuk penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bendahara desa secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 50, no. 2, pp. 179-211.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. 1980. *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Ajzen, I. 2002. *Perceived Behavioral Control, Self Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior*. Journal of Applied Social Psychology. Vol. 32 (4): 665-683.
- Alabede, J. O., Zainol., Ariffin., & Idris., K. (2011). Individual taxpayers' attitude and compliance behaviour in Nigeria: The moderating role of financial condition and risk preference. Journal of Accounting and Taxation, 3(September), 91–104
- Alabede, J. O. (2012). An investigation of factors influencing taxpayers compliance behaviour: evidence from Nigeria. Unpublished doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia
- Allingham dan Sandmo. 1972. Income Tax Evasion : A Theoretical Analysis
- Alm, James and Torgler, Benno. *Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality*. Journal of Business Ethics. 101(4) (2011): 635-651.
- Al-Ttaffi, L. H. A., Bin-Nashwan, S. A., Amrah, M. R. (2020). The influence of tax knowledge on tax compliance behaviour: A case of Yemeni individual taxpayers. Journal of Business Management and Accounting, 10(2), 15-30
- Andreas, & Savitri, E. 2015. *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 211(September), 163–169.
- Andreoni, James, Erard, Brian, dan Feinstein, Jonathan. 1998. *Tax Compliance*. Journal of Economic Literature.
- Balla, Fiona. 2017. *Implications of Tax Morale in Tax Compliance Behavior: Albania's Case*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3297478> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3297478>
- Boediono, B. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawala Indonesia.
- Bornman, M., & Wessels, J. 2018. *The role and dimensions of taxpayer commitment in tax compliance behaviour*.
- Brown dan Mazur. 2003. IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement
- Cummings et al. 2005. *Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence*. Switzerland: Andrew Young School of Policy Studies, Georgia State University and University of Tennessee.
- Cummings, R.G., Martinez-Vazquez, J., McKee, M. and Torgler, B. 2009. *Tax morale affects tax compliance: Evidence from surveys and an artefactual field experiment*. Journal of Economic Behavior & Organization, 70(3), pp.447-457.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. *Bendahara Mahir Pajak Edisi Revisi 2016*. Jakarta: Direktorat Peraturan Perpajakan II.
- Everest-Phillips, M. 2008. *Business Tax as state building in developing countries: applying governance principles in private sector development*. International Journal of Regulation and Governance 8, 123-154.
- Fochmann, M. and Kroll, E.B. 2014. *The Effects of Rewards on Tax Compliance Decisions*. Arbeitskreis Quantitative Steuerlehre Quantitative Research in Taxation – Discussion Papers.
- Gangl, K., Muehlbacher, S., de Groot, M., Goslinga, S., Hofmann, E., Kogler, C., ... Kirchler, E. 2013. *How can I help you? Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance*. FinanzArchiv: Public Finance Analysis, 69(4), 487–510.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Jerald, and Suzyn Ornstein. 1983. *High Status Job Title Compensation for Underpayment: A Test of Equity Theory*. Journal of Applied Psychology 68 (2):285–97.
- Greenberg, Jerald. 2011. *Behaviour In Organizations*. Tenth Edition. Prentice Hall.
- Handoko. 2003. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Integrita Dinamika Press: Jakarta.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. 2011. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Dinamika Keuangan Dan Perbankan, 3(1), 126–142.
- Harjowiryo, M. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Bendahara Pemerintah dalam Penyetoran Pajak*. Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik, 4(3), 195-217
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Imran Manik. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pengetahuan Pajak Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia*. PKN STAN: Jakarta.
- Jenifer dan Gareth. 2002. *Membangun Komitmen Organisasi (Organizational Commitment)*. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/04/membangun-komitmen-organisasi.html> (diakses tanggal 2 Januari 2018. 09:00).

- Koessler, Ann-Kathrin, Benno Torgler, Lars P. Feld, and Bruno S. Frey. 2016. *Commitment to pay taxes: A field experiment on the importance of promise*. CESifo Working Paper No. 6186. Munich, Germany: Center for Economic Studies and the ifo Institute.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behaviour An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition, Mc GrawHill.
- Mahyarni. 2014. *Theory ff Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku)*. Jurnal Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim-Riau. Vol. 4(1): 13-23.
- McKenna, F. Eguene, 2006, *Business Psychology and Organizational Behaviour*. Oxford University Press, USA.
- McKerchar, M. & Hansford, A. (2015). Achieving innovation and global competitiveness through research and development tax incentives: Lessons for Australia from the UK. Australian Tax Forum, 27(1), 3-23
- Mittone, L and Viola Saredi. *Commitment to tax compliance:Timing effect on willingness to evade*. Journal of Economic Psychology, Volume 53, 2016, Pages 99-117, ISSN 0167-4870, <https://doi.org/10.1016/j.joep.2016.01.001>.
- Nurmantu, Syafri., 2005, *Pengantar Perpajakan*, Edisi ke 3. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.
- Palil, Moch. Rizal. 2010. *Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants In Self Assessment System In Malaysia*.
- Palil, Mohd Rizal. dan Ahmad Fariq Mustapha. 2011. *Factors affecting tax compliance behaviour in self assessment system*. African Journal of Business Management Vol. 5(33), pp. 12864-12872.
- Pereira, Ivone Vieira and Silva, César Augusto Tibúrcio.*The influence of internal and external rewards on people's behavior regarding tax evasion practices in Brazil*. Revista Contabilidade & Finanças [online]. 2020, v. 31, n. 83 [Accessed 18 March 2022] , pp. 228-243. Available from: <<https://doi.org/10.1590/1808-057x201908290>>. Epub 02 Mar 2020. ISSN 1808-057X. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201908290>.
- Ramadiansyah, D., Nengah, S. and Dwiatmanto. (2014), Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. Jurnal e-Perpajakan, 1(1): 1-7
- Remali, A. M., Qusyairi, A., Rahim, A., Noorzila, B. S., Mahmud, M. S., Syafiqah, N., & Shah, M. 2015. *Factors Affecting the Tax Non-Compliance Attitude*. National Symposium & Exhibition on Business & Accounting, 2015(Nseba Iv), 1–7.
- Riahi-Belkaoui, Ahmed. 2004. *Relationship between tax compliance internationally and selected determinants of tax morale*. Journal of International Accounting, Auditing and Taxation, Volume 13, Issue 2, 2004, Pages 135-143, ISSN 1061-9518. <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2004.09.001>.
- Santoso, Singgih, 2013, “*Menguasai SPSS 21 di Era Informasi*”. PT.ELEK Media Komputindo. Jakarta.
- Septarini, F. D. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Merauke. Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, VI(1), 29–43
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Subandi, H., & Fadhil, M. I. I. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa di Kota Batu*. Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia Volume 03 Nomor 01.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. 2006. *Model Kausal Hubungan Kesadaran, Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik, Vol. IV, No.1, April 2006, hal 105-121.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Torgler, B. 2003. *To evade taxes or not to evade: That is the question*. Journal of Socio-Economics, 32(3).
- Torgler, Benno. 2007. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Unaradjan, Dominikus, Dolet. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Zakya, Ismon. 2011. *Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman, Komitmen Organisasi dan kompensasi terhadap Kepatuhan pajak Bendaharawan pada Pemerintah Provinsi Riau*. Jurnal Teroka Balitbang Provinsi Riau. Vol. 11 No. 1, April 2011.
- Zakya, I. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara (Studi pada Pemerintah Privinsi Riau)*. Jurnal Ilmiah Universitas Riau, 7(28), 48–57.