



**CURRENT**  
**Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini**  
<https://current.ejournal.unri.ac.id>



**PENGARUH PROFESIONALISME, KOMPETENSI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEMERIKSA PAJAK : KONFLIK PERAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**Ruth Novita Andriani<sup>1</sup>, Vince Ratnawati<sup>2</sup>, Nita Wahyuni<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup>*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Pekanbaru*

\*Email: akunita.ya27@yahoo.co.id

**Keywords**

*Professionalism, Competence, Job Satisfaction, Role Conflict, Tax Auditor Performance*

**Article Information**

*Received:*  
2020-04-15  
*Accepted:*  
2020-05-27  
*Available Online:*  
2020-07-19

**Abstract**

*This research aims to examine and analyze the effect of professionalism, competence, and job satisfaction to the tax auditors performance. In addition, this study also aims to determine the role of role conflict in moderating the influence of professionalism, competence, and job satisfaction on the performance of auditors who worked at Tax Office (KPP) in Riau's Directorate General of Tax (DJP Riau). The data in this study is the primary data. The sampling method used in this study saturated method. The sample used in this study were 83 respondents. The method of data analysis used to the test the hypothesis is SEM PLS using WarpPLS version 6.0. The result of this study is showed that professionalism, competence, and job satisfaction showed influence on the tax auditors performance. The role conflict could moderate the influence of professionalism to tax auditors performance. The role conflict couldn't moderate the influence of competence and job satisfaction to tax auditors performance.*

**PENDAHULUAN**

Pada tahun 1984 terjadi reformasi perpajakan yang menghasilkan perubahan mendasar pada sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assesment system*. Dalam hal ini wajib pajak diberi wewenang sepenuhnya melaksanakan kewajiban perpajakan mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan pajaknya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT). Dengan berlakunya sistem ini, wajib pajak mempunyai informasi yang lebih banyak terkait kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan pemeriksa pajak. Sehingga, timbul ketimpangan informasi yang dapat menyebabkan penyelewengan maupun manipulasi oleh wajib pajak dengan menyembunyikan penerimaan yang sebenarnya. Hal ini tentunya kurang baik bagi keuangan negara mengingat pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peranan penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional.





Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, kehadiran pemeriksa pajak diharapkan dapat menggali potensi sumber pajak yang belum tercapai, yakni para wajib pajak yang masih belum mematuhi regulasi perpajakan. Namun demikian, angka *tax ratio* Indonesia sejak tahun 2013-2017 selalu mengalami penurunan, berikut tabel perbandingannya:

**Tabel 1**  
**Perbandingan *Tax Ratio* Indonesia Tahun 2013-2017**

Tahun	Tax Ratio (%)
2013	13.6
2014	13.1
2015	11.6
2016	10.8
2017	10.7

*Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2013-2017*

Untuk memperbaiki hal tersebut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah kedudukan Kementerian Keuangan Indonesia harus meningkatkan kinerjanya. Kinerja yang baik dari Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan fungsi pengawasan yang telah diamanatkan oleh UU Perpajakan melalui pemeriksaan dapat meminimalisir kerugian negara di sektor perpajakan.

Salah satu tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan pengawasan yang meliputi pemeriksaan atas pemungutan pajak dari wajib pajak untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Aparat pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak di lapangan adalah KPP (Kantor Pelayanan Pajak) yang mempunyai auditor-auditor khusus dalam menjalankan peran fungsional pajak yang dikenal sebagai pemeriksa pajak (*tax auditor*). Menurut Mardiasmo (2011:52) pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kurang efektifnya pemeriksaan pajak dapat dilihat dari penilaian Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang melakukan pemeriksaan terhadap kantor Direktorat Jenderal Pajak di Jakarta, Medan dan Surabaya pada anggaran tahun 2011 hingga semester I tahun 2013. Dari pemeriksaan yang tertuang dalam Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester I tahun 2017 yang dirilis oleh BPK menunjukkan bahwa berdasarkan pengujian atas kegiatan pembayaran pajak pada Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Sumatera Utara 1 diketahui terdapat keterlambatan pembayaran pajak, tetapi belum diterbitkan STP. Keterlambatan pembayaran ini berada di



antara 1 sampai dengan 22 bulan dan atas keterlambatan ini seharusnya ditindaklanjuti dengan pengenaan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan melalui penerbitan STP, akibatnya penerimaan pajak minimal sebesar Rp. 6,73 miliar belum terealisasi (nasional.kontan.co.id). Selain itu, ada beberapa kasus yang melibatkan pemeriksa pajak di Indonesia. Salah satunya adalah terjeratnya enam orang yang terdiri dari pejabat pajak, pemeriksa pajak, dan wajib pajak di Ambon dan di Papua dalam operasi tangkap tangan (OTT) oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) atas dugaan suap demi mengurangi pembayaran pajak (Detik.com).

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak, salah satunya adalah profesionalisme. Menurut Philip (2010:43), profesionalisme didefinisikan sebagai individu yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut. Seseorang dikatakan profesional apabila mahir dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dalam bidangnya serta mengutamakan tanggung jawab yang diembannya dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Dengan tingginya profesionalisme yang dimiliki oleh pemeriksa pajak maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan melalui pemeriksaan sehingga dapat menambah penghasilan pajak negara secara efisien. Sari, Suputra, dan Supadmi (2017) dalam penelitiannya mengenai Pemahaman Akuntansi, Profesionalisme, dan Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama Se-Bali menyebutkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pemeriksa pajak. Sedangkan hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Ariyanto (2013) yang menyebutkan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak adalah kompetensi. Menurut Wibowo (2016:86), kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan maupun tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Seseorang dikatakan kompeten apabila memiliki keterampilan yang dapat ditunjukkan melalui kemampuannya dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan yang spesifik. Kompetensi juga berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan maupun penguasaan atas bidang tugas masing-masing yang menuntut setiap aparat pemeriksa pajak harus benar-benar menguasai bidang tugasnya serta mampu melaksanakan tugas dengan benar, efektif dan efisien sehingga menghasilkan kualitas kinerja pemeriksaan yang baik. Nurjanah dan Kartika (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ompusunggu

dan Djaddang (2018), menemukan bukti empiris bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak.

Kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak. Menurut Susilo Martoyo (2013: 115), kepuasan kerja adalah salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas karena adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Indikator khusus yang digunakan untuk menilai kepuasan kerja meliputi jenis pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji yang diberikan, promosi yang diperoleh serta kondisi kerja yang meliputi rekan kerja maupun suasana kerja. Kepuasan kerja menunjukkan respon efektif seseorang terhadap pekerjaan. Dengan terpenuhinya indikator-indikator kepuasan kerja maka pemeriksa pajak akan merasa termotivasi dalam melakukan pekerjaannya sehingga pemeriksa pajak merasa dihargai atas hasil kinerjanya dan kinerja yang dihasilkan akan semakin tinggi. Hasil dari penelitian Fitri dan Juliarsa (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali. Sebaliknya penelitian yang dilakukan Akbar (2013) menghasilkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Uraian diatas menunjukkan ketidakkonsisten hasil penelitian mengenai pengaruh profesionalisme, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak. Oleh sebab itu penelitian ini juga menggunakan konflik peran sebagai variabel pemoderasi untuk menjelaskan hubungan tersebut. Hal ini didasarkan pada Khoo dan Sim (1997) yang menjelaskan hubungan antara profesionalisme, konflik peran, dan kinerja pemeriksa pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tekanan ekonomi membuat auditor di Korea tidak terlalu memperhatikan konflik peran agar mendapatkan klien, dan kadang kala mereka mengorbankan etika profesional sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi.

Penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak diketahui belum terlalu banyak, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat tema serupa ke dalam sebuah penelitian. Variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya oleh

Perbedaan penelitian lain penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada sampel penelitian yang mengambil tempat pada seluruh pemeriksa pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Riau sedangkan penelitian terdahulu mengambil tempat pada pemeriksa pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak se-Sumatera Utara. Perbedaan selanjutnya adalah alat statistik penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan SPSS



19 sedangkan penelitian ini menggunakan WarpPLS 6.0. Penggunaan WarpPLS ini dikarenakan dapat menguji hubungan kompleks dengan banyak konstruk dan banyak indikator, selain itu pendekatan PLS tidak mensyaratkan data harus berdistribusi normal, serta sangat mudah untuk digunakan (Latan dan Ghazali, 2017). Penulis juga menambahkan variabel kompetensi karena Spencer dan Spencer (1993:9) mengatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar dari individu yang menghasilkan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan atau situasi.

## **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Karyawan yang memiliki profesionalisme tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan (Wirawan, 2015). Seorang profesional memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat diandalkan dan dipercaya. Pekerjaan yang dikerjakan akan menghasilkan kualitas yang baik sehingga tugas dari pemeriksa pajak yaitu memeriksa dan melaksanakan undang-undang akan dapat terlaksanakan dengan baik dan tidak menyimpang. Pemeriksa pajak yang memiliki profesionalisme yang tinggi memiliki pendidikan, latar belakang, dan pengalaman yang baik sesuai bidang yang dikerjakannya yaitu pengetahuan tentang perpajakan dan peraturannya.

Profesionalisme merupakan elemen dari motivasi yang memberikan sumbangan kepada seseorang agar mempunyai kinerja yang tinggi (Harrel et al, 1989), kinerja diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kesuksesan yang dimaksud tersebut ukurannya tidak dapat disamakan pada semua orang, namun lebih merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran sesuai dengan pekerjaannya. Harrel, et al (1989) meneliti hubungan profesionalisme internal auditor yang merupakan anggota *Institute of Internal Auditor* (IIA) akan memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan internal auditor yang bukan anggota IIA. Hipotesis tersebut diuji dalam sebuah eksperimen yang menggunakan 58 internal auditor dari tiga buah bank sebagai subjek penelitian. Mereka menemukan bahwa profesionalisme yang diukur dengan keanggotaan profesi ikatan internal auditor memberikan pengaruh terhadap kinerja tugas yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan Sari, Suputra dan Supadmi (2017) menghasilkan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Matheus (2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Faries dan Budiono (2014).

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **H<sub>1</sub>: Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.**

#### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Seorang pemeriksa pajak dapat dikatakan berkompeten apabila dalam melakukan pemeriksaan memiliki keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan (Elfarini, 2007). Untuk dapat memiliki keterampilan tersebut seorang pemeriksa pajak harus menjalani pelatihan teknis yang cukup dan mencakup aspek teknis dan formal. Pencapaian dimulai dengan pendidikan formal yang selanjutnya diperluas melalui pengalaman dan praktik perpajakan. Sehingga, seorang pemeriksa pajak yang memiliki pengetahuan luas serta pengalaman yang banyak dalam melaksanakan pemeriksaan dapat menghasilkan kualitas pemeriksaan yang tinggi. Kompetensi sebagai suatu keahlian yang cukup dan secara eksplisit dapat digunakan untuk melakukan audit secara objektif, ukuran keahlian atau kompetensi tidak cukup hanya pengalaman tetapi diperlukan pertimbangan-pertimbangan lain dalam pembuatan suatu keputusan yang baik karena pada dasarnya manusia memiliki sejumlah unsur lain disamping pengalaman yaitu pengetahuan (Ilmiyati dan Suhardjo, 2012).

Dalam menghasilkan pemeriksaan yang berkualitas, pemeriksa pajak harus menyadari adanya tanggung jawab kepada wajib pajak dan kepada negara untuk berupaya meningkatkan potensi penerimaan pajak (Arens, et.al, 2014). Pemeriksa pajak harus memiliki pengetahuan untuk memahami pelaksanaan pemeriksaan sesuai ketentuan yang berlaku, kemudian pemeriksa pajak harus memiliki kemampuan untuk bekerjasama dalam tim serta kemampuan dalam menganalisa permasalahan. Pemeriksa pajak yang berpendidikan tinggi akan mempunyai pandangan yang lebih luas mengenai berbagai hal, sehingga dapat mengetahui berbagai masalah secara lebih mendalam. Selain itu, dengan ilmu pengetahuan yang cukup luas, pemeriksa pajak akan lebih mudah dalam mengikuti perkembangan yang semakin kompleks. Analisis audit kompleks membutuhkan spektrum yang luas mengenai keahlian, pengetahuan, dan pengalaman Meinhard et.al (1987) dalam Kharismatuti (2012).

Nurjannah dan Kartika (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Independensi, Etika, Pengalaman Auditor, Skeptisme Profesional Auditor, Objektivitas dan Integritas Terhadap Kualitas Audit menghasilkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas audit. Hal tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiyanto (2014) bahwa kompetensi berpengaruh terhadap hasil pemeriksaan pajak.



Berdasarkan teori, pendapat dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

## **H<sub>2</sub>: Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.**

### ***Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Kepuasan kerja sebagai kombinasi psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan individu menyukai pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dalam pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pemeriksa baik itu dengan pemberian (1) gaji yang sesuai, (2) promosi, (3) *supervise*, (4) tunjangan-tunjangan, (5) penghargaan, (6) peraturan prosedur, (7) rekan kerja, (8) pekerjaan itu sendiri, dan (9) komunikasi, hal ini akan meningkatkan kinerja pemeriksa. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan pemeriksa pajak, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya.

Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pemeriksa, maka kinerja pemeriksa akan meningkat karena pemeriksa merasa kebutuhannya diperhatikan oleh pemerintah. Jadi ada pengaruh antara pemeriksa dengan pemerintah yaitu, pemeriksa akan terpenuhinya kepuasan kerja dan pemerintah mendapatkan kinerja yang tinggi dari pemeriksanya, sehingga dapat memaksimalkan potensi pajak yang akan meningkatkan penerimaan pajak. Semakin banyak aspek-aspek keinginan yang tercapai maka kepuasan kerja akan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat Badriyah (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk mengerjakan tugas dalam pekerjaan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Futri dan Juliarsa (2014) yang berjudul Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Etika Profesi, Pengalaman, dan Kepuasan Kerja Auditor pada Kualitas Audit Kantor Akuntan Publik di Bali menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas audit. Hal tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholihin (2015) dan Kurniawan (2015) bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya



hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**H<sub>3</sub>: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.**

***Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran sebagai Variabel Moderasi***

Menurut Philips (2010:43), profesionalisme didefinisikan sebagai individu yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut. Seseorang dikatakan profesional apabila mahir dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dalam bidangnya serta mengutamakan tanggung jawab yang diembannya dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Dengan tingginya profesionalisme yang dimiliki oleh pemeriksa pajak maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan melalui pemeriksaan sehingga dapat menambah penghasilan pajak negara secara efisien.

Penelitian yang dilakukan Khoo dan Sim (1997) cocok digunakan untuk menjelaskan hubungan antara profesionalisme, konflik peran, dan kinerja pemeriksa pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tekanan ekonomi membuat auditor di Korea tidak terlalu memperhatikan konflik peran agar mendapatkan klien, dan kadang kala mereka mengorbankan etika profesional sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi.

Dengan adanya pengaruh dari konflik peran terhadap hubungan antara profesionalisme dan kinerja pemeriksa pajak, diasumsikan bahwa seorang pemeriksa pajak dengan konflik peran yang dihadapi maka akan adanya kemungkinan terjadi benturan dalam menjalankan peran-peran tertentu. Konflik peran yang dihadapi pemeriksa pajak selama menjalani pemeriksaan, akan menyebabkan terganggunya pemeriksa pajak dalam mengemban tugas maupun tanggung jawab sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan. Hal tersebut disebabkan karena adanya tekanan maupun pengaruh dari para oknum wajib pajak agar hasil pemeriksaannya disesuaikan dengan kepentingan wajib pajak itu sendiri, sehingga pemeriksa pajak bahkan rela mengorbankan etika profesional dan cenderung berkompromi yang dapat menyebabkan hasil dari kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini bisa saja terjadi karena adanya pertimbangan motif ekonomi yang diterima maupun keinginan pemeriksa pajak untuk mendapatkan klien.

Hasil penelitian Faizah (2017) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap profesionalisme dan kinerja auditor. Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah dalam penelitian ini sebagai berikut:



#### **H<sub>4</sub>: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

##### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran sebagai Variabel Moderasi***

Konflik peran dapat mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan kinerja pemeriksa pajak. Pemeriksa pajak yang memiliki kompetensi akan mengalami kesulitan saat menjalankan perannya karena adanya ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan suatu standar tertentu. Dengan adanya pengaruh dari pihak tertentu, maka kemampuan dan konsistensi serta tingkat kerja yang memadai bagi pemeriksa pajak dalam menjalankan tugasnya tidak berjalan secara maksimal, sehingga hasil dari kinerja pemeriksa pajak itu sendiri tidak sesuai dengan standar maupun ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan teori peran yang dikemukakan Khan et al., (2010) menyatakan bahwa ketika yang diharapkan individu tidak sesuai, maka dia akan mengalami stres, depresi, menjadi tidak puas dan bekerja kurang efektif dibanding jika pengharapan tidak menyebabkan konflik, sehingga dapat dilihat bahwa konflik peran dapat mempengaruhi secara negatif pikiran seseorang. Pemeriksa pajak (auditor) dihadapkan pada potensi konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individu didalam organisasi dengan orang lain didalam dan diluar organisasi (Tsai dan Shis, 2005). Konflik peran yang dialami pemeriksa pajak dapat mengganggu independensi dan kemampuan (kompetensi) auditor dalam melakukan pemeriksaan (Koo dan Sim, 1999). Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **H<sub>5</sub>: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

##### ***Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran sebagai Variabel Moderasi***

Menurut Susilo Martoyo (2013) kepuasan kerja adalah salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, rasa puas terhadap kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Dan hal tersebut berbanding terbalik dengan definisi konflik peran menurut Khan, et al. (1964) dalam Astuti (2014) adalah adanya ketidakcocokan antara, harapan-harapan yang

berkaitan dengan suatu peran dimana dalam kondisi yang cukup ekstrim, kehadiran dua atau lebih peran maupun tekanan akan menyebabkan peran yang lain tidak dapat dijalankan.

Hubungan antara konflik peran, kepuasan kerja, dan kinerja pemeriksa pajak dapat diilustrasikan dari konflik yang dihadapi pemeriksa pajak selama menjalankan pemeriksaan, maka akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja menurun karena adanya rasa ketidaknyamanan dalam menjalankan peran pada saat bekerja. Pemeriksa pajak yang mengalami konflik peran akan merasa adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku dengan pengaruh peran dari pihak oknum tertentu yang melanggar aturan berlaku selama menjalani pemeriksaan. Dengan adanya rasa ketidaknyamanan selama melakukan pemeriksaan maka hasil dari kinerja pemeriksa pajak itu sendiri menjadi tidak memadai.

Agustina (2009) meneliti pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor. Hasil penelitiannya menemukan bahwa adanya hubungan antara konflik peran dengan kepuasan kerja dan kinerja. Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

## **METODE PENELITIAN**

### ***Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Riau. Adapun Kantor Pelayanan Pajak tersebut terdiri dari:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang,
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tampan,
3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan,
4. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rengat,
5. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis,
6. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Dumai,
7. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pangkalan Kerinci,
8. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru.



### ***Populasi dan Sampel***

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat fungsional Pemeriksa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Riau.

Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel yang digunakan pada populasi yang semua anggotanya digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat fungsional Pemeriksa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Riau yang berjumlah 95 orang. Untuk lebih jelasnya, perhatikan tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Daftar Sampel Penelitian**

No.	Nama Instansi	Jumlah Pemeriksa Pajak (Orang)
1	KPP Madya Pekanbaru	20
2	KPP Pratama Senapelan	13
3	KPP Pratama Tampan	11
4	KPP Pratama Bangkinang	11
5	KPP Pratama Pangkalan Kerinci	11
6	KPP Pratama Rengat	9
7	KPP Pratama Bengkalis	10
8	KPP Pratama Dumai	10
<b>Total</b>		<b>95</b>

*Sumber: Data Olahan (2019)*

### ***Jenis Sumber Data***

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang mengacu pada informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dari studi (Sekaran, 2017:130). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada pemeriksa pajak fungsional yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang telah disusun secara terstruktur, dimana sejumlah pertanyaan tertulis disampaikan kepada responden untuk ditanggapi sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden yang bersangkutan. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian; pertama bagian umum mengenai identitas responden. Kedua, pernyataan mengenai profesionalisme, kompetensi, kepuasan kerja, konflik peran, dan kinerja pemeriksa pajak yang

diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Berikut adalah operasionalisasi variabel yang diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju sampai dengan 5 sangat setuju.

**Tabel 3**  
**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Profesionalisme	1. Kemampuan dan keahlian akuntansi yang memadai. 2. Keterampilan berkomunikasi. 3. Objektif dan Independen 4. Integritas 5. Pelatihan	Likert
2	Kompetensi	1. Motif 2. Karakteristik pribadi, 3. Konsep diri 4. Pengetahuan 5. Keterampilan	Likert
3	Kepuasan Kerja	1. Kepuasan dengan gaji 2. Kepuasan dengan promosi) 3. Kepuasan dengan rekan sekerja 4. Kepuasan penyelia 5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri	Likert
4	Konflik Peran	1. <i>Intrasender role conflict</i> , 2. <i>Intersender role conflict</i> , 3. <i>Interrole conflict, person-role conflict</i>	Likert
5	Kinerja Pemeriksa Pajak	1. Realisasi penerimaan pajak melalui pemeriksaan dan penagihan pajak. 2. Realisasi Pencairan SKP. 3. Penyelesaian pemeriksaan lebih dari yang ditargetkan. 4. <i>Audit Coverage Ratio (ACR)</i> dan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Konversi. 5. Persentase keberatan atas SKP yang telah diterbitkan. 6. Persentase berkurangnya restitusi nilai wajib pajak oleh pemeriksa pajak. 7. Analisis Bahan Pemeriksaan Berbasis Risiko (IKU Pemeriksaan). 8. Memproduksi data yang belum ada di sistem informasi DJP. 9. Menyelesaikan pemeriksaan tepat waktu.	Likert

Sumber: Data Olahan (2019)

### **Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan teknik analisis jalur. Pengujian dengan teknik analisa jalur dilakukan dengan bantuan perangkat lunak WarpPLS versi 6.0. Adapun persamaan struktural dalam analisis jalur pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$= \alpha + \beta_1\mu_1 + \beta_2\mu_2 + \beta_3\mu_3 + \beta_4Z + \beta_5\mu_1 * Z + \beta_6\mu_2 * Z + \beta_7\mu_3 *$$



**Keterangan:**

- $Y$  : Kinerja Pemeriksa Pajak (Variabel Dependen)
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta_{1,2,3,4,5,6,7}$  : Koefisien Regresi
- $\mu_1$  : Profesionalisme (Variabel Independen I)
- $\mu_2$  : Kompetensi (Variabel Independen II)
- $\mu_3$  : Kepuasan Kerja (Variabel Independen III)
- $Z$  : Konflik Peran (Variabel Moderasi)
- $\mu_1 * Z$  : Interaksi antara Profesionalisme dan Konflik Peran
- $\mu_2 * Z$  : Interaksi antara Kompetensi dan Konflik Peran
- $\mu_3 * Z$  : Interaksi antara Kepuasan Kerja dan Konflik Peran
- $\varepsilon$  : Error

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Hasil Uji Statistik Deskriptif***

Kuesioner diberikan sebanyak 1 (satu) buah untuk setiap pemeriksa pajak yang terdaftar, sehingga total penyebaran adalah 95 buah kuesioner. Dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, yang diterima kembali berjumlah 88 kuesioner. Beberapa responden (7 orang) tidak memberikan jawaban dengan alasan mutasi kerja dan evakuasi bencana asap, sedangkan 5 orang responden menjawab kuesioner secara tidak lengkap. Besarnya tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4 Tingkat Pengembalian Kuesioner**

	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Jumlah kuesioner yang dikirim	95	
Jumlah kuesioner yang kembali	88	92,6%
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap	5	5,3%
Jumlah kuesioner yang dapat digunakan	83	87,4%

*Sumber: Data Olahan (2019)*

***Analisis Statistik Deskriptif***

Data yang telah terkumpul dari kuesioner yang telah disebar dan ditabulasi dengan tujuan sebagai alat analisis data. Hasil tabulasi tersebut diolah menggunakan program WarpPLS 6.0 yang menghasilkan deskripsi statistik variabel penelitian, seperti yang tampak pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Maximum	Minimum	Mean	Std. Deviation
Profesionalisme	83	50.00	34.00	40.2289	3.29199
Kompetensi	83	113.00	63.00	91.0602	8.10653
Kepuasan Kerja	83	72.00	33.00	60.8554	6.79335
Konflik Peran	83	70.00	18.00	54.3735	7.29134
Kinerja Pemeriksa Pajak	83	39.00	20.00	31.1084	3.94787
Valid N (listwise)	83				

*Sumber: Data Olahan (2019)*

Berdasarkan tabel diatas, variabel profesionalisme mempunyai nilai minimum dan maksimum adalah sebesar 34 dan 50, nilai rata-rata sebesar 40.2289, dan standar deviasi sebesar 3.29199. Variabel kompetensi mempunyai nilai minimum dan maksimum adalah sebesar 63 dan 113, nilai rata-rata sebesar 91.0602, dan standar deviasi sebesar 8.10653. Variabel kepuasan kerja mempunyai nilai minimum dan maksimum adalah sebesar 33 dan 72, nilai rata-rata sebesar 60.8554 dan standar deviasi sebesar 6.79335. Variabel konflik peran mempunyai nilai minimum dan maksimum adalah sebesar 18 dan 70, nilai rata-rata sebesar 54.3735, dan standar deviasi sebesar 7.29134. Variabel kinerja pemeriksa pajak mempunyai nilai minimum dan maksimum adalah sebesar 20 dan 39, nilai rata-rata sebesar 31.1084, dan standar deviasi sebesar 3.94787. Kelima variabel menunjukkan bahwa sebaran data yang tidak terlalu besar dikarenakan standar deviasinya lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata.

### ***Evaluasi Measurement (Outer) Model***

*Outer model (outer relation atau measurement model)* mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran atau outer model dengan indikator-indikator formatif dievaluasi dengan *covergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk *block indicator*. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data terukur (*observed*) dengan satu indikator formatif, sehingga *convergent validity* dan *discriminat validity* dilihat dari hasil *indicator weight*. Berikut ini adalah hasil pengukuran dari *outer model*:



**Tabel 6**  
**Outer/Measurement Model**

Konstruk	<i>P-value Indicator weight</i>	Akar kuadrat AVE	Composite Reliability	Full Collin. VIF
Profesionalisme (Pro)	<0,001	0,588	0.834	1.557
Kompetensi (Kom)	<0,001	0,575	0.914	3.314
Kepuasan Kerja (KK)	<0,001	0,564	0.878	2.741
Konflik Peran (KP)	<0,001	0,660	0.911	4.615
Kinerja Pemeriksa Pajak (KPP)	<0,001	0,582	0.817	1.284

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan hasil pengukuran dari *outer model*, profesionalisme memiliki nilai AVE sebesar 0.588, *composite reliability* sebesar 0.834. Kompetensi memiliki nilai AVE sebesar 0.575, *composite reliability* sebesar 0.914. Kepuasan kerja memiliki nilai AVE sebesar 0.564, *composite reliability* sebesar 0.878. Konflik peran memiliki nilai AVE sebesar 0.660, *composite reliability* sebesar 0.911. Kinerja pemeriksa pajak memiliki nilai AVE sebesar 0.582, *composite reliability* sebesar 0.817. Selain itu, masing-masing variabel memiliki nilai *loading* >0,70. *P-value* dari setiap konstruk adalah <0,001, serta nilai *loading* setiap konstruk lebih tinggi daripada *cross loading* terhadap konstruk lainnya dan bernilai 1,000.

Dengan demikian, masing-masing variabel memiliki nilai *loading* >0,70, nilai AVE >0,50, *P-value* <0,05, *composite reliability* >0,70, dan nilai *loading* setiap konstruk lebih tinggi daripada *cross loading* terhadap konstruk lainnya, sehingga disimpulkan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi kriteria *convergent validity*, *composite reliability*, dan *discriminant validity*.

**Pengujian Model Moderasi atau Inner Model**

Ketentuan model *fit indices and P value* yang menampilkan 3 indikator *fit* yaitu *average path coefficient* (APC), *average R-squared* (ARS), dan *average variance inflation factor* (AVIF) harus terpenuhi yaitu apabila nilai P untuk APC dan ARS lebih kecil dari 0,05 atau berarti signifikan. Selain itu, AVIF sebagai indikator multikolinearitas harus lebih kecil dari 5. Hasil *output model fit indices* tersaji dalam tabel berikut:

Berdasarkan hasil pengukuran dari *inner model*, hasil *output model fit indices* menjelaskan bahwa APC (*Average Path Coefficient*) memiliki nilai 0,207 dengan p-value 0,012; ARS (*Adjusted R-Square*) memiliki indeks sebesar 0,299 dengan p-value <0,001; AVIF memiliki nilai indeks 2,534 dimana nilai tersebut ≤3,3. Dengan demikian hasil diatas menunjukkan bahwa persyaratan untuk pengujian model moderasi telah diterima.



Tabel 7  
**Goodness of Fit**

Model Fit	Indeks	Pvalue	Kriteria	Keterangan
APC	0,207	0,012	P < 0,05	Diterima
ARS	0.299	<0,001	P < 0,05	Diterima
AVIF	2,534		AVIF ≤ 3,3	Diterima

Sumber: Data Olahan (2019)

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Berikut ini tabel hasil pengujian *direct effect* yang telah diperoleh berdasarkan pengolahan data:

Tabel 8  
**Direct Effect**

Uji Hipotesis	Path Coefficient	P-Value	Effect Size
Prof → KPP	0,180	0,043	0.063
Kom → KPP	0,408	<0,001	0,173
KK → KPP	0,173	0,050	0,035
Prof → KPP ↑ KP	-0.207	0,024	0,064
Kom → KPP ↑ KP	0.147	0,082	0,079
KK → KPP ↑ KP	0.126	0,119	0,017

Sumber: Data Olahan WarpPLS 6.0 (2019)

**Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,180 dan P-value sebesar 0,043. Hasil tersebut menunjukkan P-value (0,043) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi profesionalisme seorang pemeriksa pajak, maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Pemeriksa pajak yang diteliti memiliki pendidikan dan pelatihan kerja yang sesuai dengan bidangnya, ini merupakan salah satu indikator profesionalisme yang dapat meningkatkan kinerja pemeriksa pajak. Pemeriksa pajak yang memiliki profesionalisme yang lebih baik akan mampu membuat keputusan tanpa adanya tekanan dari pihak lain. Profesionalisme dalam bekerja juga diperlukan untuk mendukung kinerja seorang pemeriksa pajak, dengan adanya profesionalisme seorang pemeriksa dalam bekerja, maka pemeriksa pajak dapat lebih meningkatkan efektivitas kerja dan lebih memudahkan dalam melakukan pemeriksaan.



Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 312/KMK 01/2011, pemeriksa pajak harus memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugas pemeriksaannya bersama rekannya dalam memberikan pelayanan yang baik dan berorientasi pada kesempurnaan. Dengan mematuhi aturan yang berlaku, pemeriksa pajak akan lebih memahami bagaimana bersikap dan berkomunikasi ketika melaksanakan tugas pemeriksaannya. Hal ini membantu terjadinya komunikasi yang efektif dan kooperatif guna memperoleh informasi yang belum dimiliki Direktorat Jenderal Pajak. Informasi ini juga berpotensi untuk menelusuri sumber penerimaan pajak yang baru. Hal inilah yang nantinya dapat mendorong penerimaan negara yang merupakan salah satu tujuan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Doni Budiono (2014) menilai bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Matheus (2018) dan Faries dan Budiono (2014) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara profesionalisme dengan kinerja pemeriksaan pajak.

Hasil ini didukung oleh jawaban yang diberikan oleh responden yang rata-rata menjawab dengan nilai 4 yang artinya mayoritas responden setuju bahwa profesionalisme sangat penting dan berpengaruh terhadap kinerja mereka.

### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,408 dan P-value sebesar  $<0,001$ . Hasil tersebut menunjukkan P-value ( $<0,001$ ) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi seorang pemeriksa pajak, maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin tinggi. Kompetensi pemeriksa pajak yang tinggi mampu membuat pemeriksa pajak senang dan mudah dalam melakukan pemeriksaan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Spencer (1993), dimana kompetensi merupakan karakteristik pokok dari seorang pegawai yang mengakibatkan terciptanya sebuah kinerja efektif/superior. Spencer (1993) juga mengemukakan bahwa hubungan antara kompetensi dan kinerja memiliki relevansi sangat erat dan penting. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kinerjanya pemeriksa pajak seharusnya mempunyai kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya. Kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula.

Lasmahadi (2002) juga menyimpulkan bahwa kompetensi akan selalu dikaitkan dengan kinerja karena kompetensi mencakup aspek pribadi yang mendorong seseorang untuk mencapai kinerja yang optimal. Menurut Sriekanisih dan Setyadi (2015) kompetensi merupakan bagian dari kepribadian yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kinerja seseorang. Kompetensi adalah kemampuan individu yang dapat dikaitkan dengan peningkatan kinerja oleh individu atau tim (Mathis, 2014). Jadi, penting bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya dengan terus meningkatkan kompetensi individunya. Meningkatkan kompetensi individu dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya memberi pelatihan rutin mengenai suatu aturan ataupun pekerjaan lain dalam konteks pemeriksa pajak, kementerian keuangan selaku unit organisasi yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang keuangan negara mempunyai peran dalam mendukung tersedianya SDM yang berkualitas dan profesional dalam mengelola keuangan negara.

Berdasarkan hasil pengujian dan teori yang telah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi selalu berbanding lurus dengan kinerja. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sujana (2012) yang menemukan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki seseorang dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan maka kinerja akan semakin meningkat karna seseorang yang kompeten biasanya memiliki kemampuan dan kemauan yang cepat untuk mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran (Sujana, 2012). Sujana (2012) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017), Kurniawan (2018), dan Zaim (2013) bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

### ***Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,173 dan P-value sebesar 0,050. Hasil tersebut menunjukkan P-value (0,050) tidak lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Dari hasil kuesioner yang disebar, pemeriksa pajak menjawab pada kisaran 3-4 yang artinya bahwa pemeriksa pajak yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan meningkatkan kinerjanya. Indikator yang mempengaruhi kepuasan seseorang dapat berupa



gaji, hubungan antar pekerja, kondisi lingkungan kerja, dan tugas pekerjaan. Dengan semakin banyaknya indikator yang terpenuhi maka pemeriksa pajak merasa puas terhadap pekerjaannya. Pemeriksa pajak yang merasa puas dalam melakukan pekerjaannya akan meningkatkan kualitas dan produktivitas yang akan memberikan pengaruh positif terhadap tempat orang tersebut bekerja. Sedangkan pegawai yang merasa kurang puas akan pekerjaannya akan memberikan dampak negatif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Juliarsa (2014) yang berjudul Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Etika Profesi, Pengalaman, dan Kepuasan Kerja Auditor pada Kualitas Audit Kantor Akuntan Publik di Bali yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas audit. Hal tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwan (2016) dan Kurniawan (2015) bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

### ***Peran Moderasi Konflik Peran pada Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar -0,207 dan P-value sebesar 0,024. Hasil tersebut menunjukkan P-value (0,024) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konflik peran memoderasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Menurut Philips (1991:43), profesionalisme didefinisikan sebagai individu yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut. Seseorang dikatakan profesional apabila mahir dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dalam bidangnya serta mengutamakan tanggung jawab yang diembannya dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Dengan tingginya profesionalisme yang dimiliki oleh pemeriksa pajak maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan melalui pemeriksaan sehingga dapat menambah penghasilan pajak negara secara efisien.

Penelitian yang dilakukan Khoo dan Sim (1997) cocok digunakan untuk menjelaskan hubungan antara profesionalisme, konflik peran, dan kinerja pemeriksa pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tekanan ekonomi membuat auditor di Korea tidak terlalu memperhatikan konflik peran agar mendapatkan klien, dan kadang kala mereka mengorbankan etika profesional sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi.

Dengan adanya pengaruh dari konflik peran terhadap hubungan antara profesionalisme dan kinerja pemeriksa pajak, diasumsikan bahwa seorang pemeriksa pajak dengan konflik

peran yang dihadapi maka akan adanya kemungkinan terjadi benturan dalam menjalankan peran-peran tertentu. Konflik peran yang dihadapi pemeriksa pajak selama menjalani pemeriksaan, akan menyebabkan terganggunya pemeriksa pajak dalam mengemban tugas maupun tanggung jawab sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan. Hal tersebut disebabkan karena adanya tekanan maupun pengaruh dari para oknum wajib pajak agar hasil pemeriksaannya disesuaikan dengan kepentingan wajib pajak itu sendiri, sehingga pemeriksa pajak bahkan rela mengorbankan etika profesional dan cenderung berkompromi yang dapat menyebabkan hasil dari kinerja tidak sesuai dengan yang ketentuan yang berlaku. Hal ini bisa saja terjadi karena adanya pertimbangan motif ekonomi yang diterima maupun keinginan pemeriksa pajak untuk mendapatkan klien.

Hasil penelitian ini didukung dengan adanya hasil penelitian yang dilakukan oleh Faizah (2017) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara profesionalisme dan konflik peran dalam hubungannya terhadap kinerja karyawan.

### ***Peran Moderasi Konflik Peran pada Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,147 dan P-value sebesar 0,082. Hasil tersebut menunjukkan P-value (0,082) lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 133/PMK.03/2018 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dijelaskan bahwa untuk bisa lulus menjadi pemeriksa pajak ada beberapa persyaratan diantaranya adalah, 1) memiliki integritas dan moralitas yang baik, 2) mengikuti dan lulus Diklat Fungsional dibidang Pemeriksaan, 3) mengikuti dan lulus uji kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural sesuai dengan standar kompetensi yang telah disusun oleh instansi pembina, dan 4) nilai prestasi kerja paling rendah bernilai baik dalam 1 (satu) tahun terakhir. Dengan adanya aturan dan persyaratan yang cukup banyak yang harus dilalui oleh seorang pemeriksa pajak sebelum ia bertugas maka dapat meminimalisir terjadinya konflik peran.

Selain itu, menurut Winardi (2003) konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu bersamaan (Luthans, 2006). Namun, hal tersebut tidak dialami oleh pemeriksa pajak, karena pemeriksa pajak selalu dapat arahan yang jelas dari atasannya serta bekerja sesuai



dengan SOP yang telah ditetapkan.

Ketika konflik peran terjadi, pemeriksa pajak tetap mampu menangani konflik tersebut secara efektif. Konflik peran cenderung dialami oleh pemeriksa pajak, namun dapat mengatasinya dengan kemampuan yang cukup sehingga kinerjanya bisa tetap terjaga. Hal ini didukung dengan adanya usaha Direktorat Jenderal Pajak untuk terus meningkatkan kualitas pemeriksa pajak dengan adanya pendidikan berkelanjutan melalui program diklat yang dilaksanakan oleh pusdiklat Ditjen Pajak selama beberapa kali dalam setahun.

Hal tersebut tentu bertujuan agar bisa mengembangkan kompetensi pemeriksa pajak ke tahap yang lebih baik. Dengan adanya pendidikan berkelanjutan ini, maka pengetahuan pemeriksa pajak akan meningkat dan akan menjadi lebih berkompoten sehingga ketika mengalami konflik peran, pemeriksa pajak sudah punya kemampuan yang baik untuk mengatasi hal tersebut.

### ***Peran Moderasi Konflik Peran pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,126 dan P-value sebesar 0,119. Hasil tersebut menunjukkan P-value (0,119) lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Silalahi (2014) menemukan bahwa dengan adanya perbaikan sistem operasi prosedur (SOP) dan penerapan nilai-nilai seperti kerja tim dan penetapan zona integritas yang sudah berlaku di Kementerian Keuangan, DJP dan KPP di seluruh Indonesia mampu mengurangi adanya kemungkinan konflik peran antara fungsional pemeriksa pajak dengan atasannya atau rekan sekerjanya.

Malini (2018) juga menemukan bahwa konflik peran yang dihadapi oleh pemeriksa pajak sudah menjadi hal biasa mereka jumpai dalam melaksanakan tugasnya. Pemeriksa pajak sudah beradaptasi dengan konflik-konflik tersebut yang pada akhirnya konflik tersebut tidak menjadi masalah bagi pemeriksa pajak. Hasil ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Silalahi (2014) yang menunjukkan bahwa variabel moderasi konflik peran tidak mampu memoderasi variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Adanya peran penting sebuah bagian dalam organisasi telah berhasil mengurangi terjadinya potensi konflik peran. Seperti dalam unit kerja Ditjen Pajak telah memiliki internal kontrol yang baik sehingga mampu meminimalisir konflik peran itu terjadi. Mereka memiliki supervisor yang bertugas melakukan pengendalian dan pengawasan atas pelaksanaan

pemeriksaan serta memberikan bimbingan kepada pemeriksa pajak.

Selain itu, dalam unit kerja Ditjen Pajak juga memiliki sub bagian umum dan kepatuhan internal yang bertugas melakukan urusan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan resiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses, sehingga dengan adanya internal kontrol tersebut dapat meminimalisir konflik peran yang terjadi.

Adanya perbaikan regulasi juga dapat memperkecil peluang terjadinya konflik peran. Contohnya, seperti adanya pemberlakuan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) diseluruh unit kerja Ditjen Pajak di seluruh Indonesia mampu menekan terjadi konflik peran yang dialami oleh pemeriksa pajak. Kemudian terdapat kemungkinan bahwa sebenarnya pemeriksa pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak khususnya di bawah Kantor Wilayah DJP Riau tidak mengalami konflik peran ketika dalam menjalankan pekerjaannya.

Tidak diterimanya hipotesis moderasi konflik peran dalam penelitian ini, disebabkan karena sebagian besar responden lebih banyak menjawab tidak setuju untuk pertanyaan mengenai konflik peran. Jawaban responden menunjukkan bahwa mereka berpendapat jika tidak terdapat konflik peran dalam organisasi dan pekerjaan mereka.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa profesionalisme, kompetensi, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Konflik Peran mampu memoderasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pemeriksa pajak. Sebaliknya, konflik peran tidak mampu memoderasi pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak. Saran untuk penelitian selanjutnya: 1) Sebaiknya memperluas ruang lingkup penelitian bukan hanya di lingkungan Kanwil DJP Riau tetapi juga pemeriksa pajak di luar lingkungan Kanwil DJP Riau, 2) Sebaiknya menggunakan analisis data sekunder seperti melihat Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP), Program Audit dan Rencana Kerja Pemeriksaan untuk mengukur kinerja pemeriksa pajak yang lebih akurat.

## REFERENSI

- Fanani, Z., Hanif, R. A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran Dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Vol 5, No.2.
- Faries, F. & Budiono, D. (2014). Pengaruh Perilaku Pemeriksa Pajak dan Profesionalisme Pemeriksa Pajak terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Survei pada Konsultan Pajak



- Surabaya). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Kristen Petra*. Vol 4, No.1, 2014.
- Futri, P. S., & Juliarsa, G. (2014). Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Etika Profesi, Pengalaman, dan Kepuasan Kerja Auditor Terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 8, No. 1, hal: 41-58.
- Khan, R. L., Wolfe, D. M., & Quinn, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Khoo, C. M., & Sim, S. (1997). On The Role Conflict of Auditorism Korea. *Journal of Accounting, Auditing & Accountability*. No 2 Hal. 206-219.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran: Jilid Ke-2, Bahasa Indonesia (Edisi Ke-13)*. Jakarta. PT. Indeks Gramedia Group.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martoyo, S. (1992). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Matheus, E. (2018). Pengaruh Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Studi pada Pemeriksa Pajak KPP Pratama Bangkinang, KPP Pekanbaru Senapelan, KPP Pratama Pekanbaru Tampan, dan KPP Madya Pekanbaru). *Skripsi*. Universitas Riau.
- Nurjanah, I. B., & Kartika, A. (2016). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Etika, Pengalaman Auditor, Skeptisme Profesional Auditor, Objektivitas dan Integritas Terhadap Kualitas Audit (Studi pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang). *Jurnal Dinamika Akuntansi, Keuangan, dan Perbankan*. Vol. 5, No. 2, Hal: 123-135.
- Pratama, R. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kompetensi, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran sebagai Variabel Moderasi. *Tesis*. Universitas Riau.
- Putra, I. G. B. W., & Ariyanto, D. (2013). Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Struktur Audit dan Role Stress Terhadap Kinerja Auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Bali. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Bali.
- Sari, Suputra, & Supadmi. (2017). Pemahaman Akuntansi, Profesionalisme, dan Kinerja Pemeriksa Pajak Pada KPP Pratama Se-Bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 12, No. 1.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6-Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, T. W. (2014). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara.
- Susilo, Ardi, I., Ompusunggu, A. P., & Djaddang, S. (2018). Determinan Kualitas Hasil Pemeriksaan Pajak Melalui Penerapan Nilai-Nilai Etik Kementerian Keuangan. *Jurnal*



*Ekobisman*. Vol. 2, No. 3. Hal. 286-306.

Tsai, M. T., & Shis, C. M. (2005). The Influence of Organizational and Personal Ethic on Role Conflict among Marketing Manager: An Empirical Investigation. *Journal of Management International*. Vol. 22, No. 1, Hal. 54-62.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

