

PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEMERIKSA PAJAK DENGAN KONFLIK PERAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Rilian Pratama, Vince Ratnawati & Nasrizal

Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau
E-mail: rilianpratama12@gmail.com

ABSTRACT

This study has several objectives, first to analyze the effect of job satisfaction on the performance of tax auditors, second, analyze the influence of organizational commitment on the performance of tax auditors, third, analyze the effect of competency on tax audit performance, fourth, analyze the influence of emotional intelligence on tax audit, to analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment, competence, emotional intelligence on the performance of tax auditors after being moderated by role conflict. Role conflicts are expected to have an influence on the performance of tax auditors. The population of this research is 139 tax examiners in the Riau Regional Directorate General's Regional Office environment as many as 139 people and the sampling method is saturated samples. Data processed is primary data obtained by processing questionnaire data. Data were analyzed with the help of the Smart PLS Version 3.2.8 program. The results of the study prove that job satisfaction does not affect the performance of the tax examiner and organizational commitment, competence and emotional intelligence positively significantly affect the performance of tax examiners. While that role conflict does not moderate the relationship between job satisfaction, organizational commitment, competence and emotional intelligence to the performance of tax auditors.

Keywords: Tax examiner performance, job satisfaction, organizational commitment, competence, emotional intelligence, role conflict

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional. Pajak merupakan penerimaan negara terbesar, hampir lebih dari 80% penerimaan negara adalah dari perpajakan. Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara disamping penerimaan bukan pajak seperti migas dan non migas. Penerimaan pajak selalu tidak mencapai target yang diharapkan, setidaknya dalam 3 tahun terakhir.

Tabel 1
Perbandingan Realisasi dan Target

Tahun	Realisasi Penerimaan Perpajakan	Target Penerimaan Perpajakan
2016	1,284,970.1	1,539,166.2
2017	1,343,529.8	1,472,709.9
2018	1,521,381.1	1,618,095.5

Sumber: kemenkeu APBN KITA 2018-2019

Dapat dilihat dari table 1 di atas bahwa target penerimaan dan realisasi penerimaan perpajakan dalam 3 tahun terakhir tidak pernah tercapai target. Dengan kata lain, realisasi penerimaan perpajakan belum optimal.

BPK mengatakan bahwa dari pemeriksaan yang tertuang dalam Ihtisar Hasil Pemeriksaan Semester I 2017 yang dirilis BPK, menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan dan pemeriksaan pajak belum sepenuhnya efektif dalam mendukung target penerimaan pajak. (IHPS I BPK 2017).

Hal ini dapat dilihat dari data *Audit Coverage Ratio* dan Laporan Hasil Pemeriksaan Konversi (LHP konversi) yang menjadi ukuran penilaian kinerja pemeriksa pajak (SE-11/PJ/2017). *Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA), Yustinus Prastowo, mengatakan bahwa pemerintah harus meningkatkan rasio jumlah wajib pajak diperiksa terhadap total wajib pajak terdaftar atau *audit coverage ratio* (ACR).

Menurut Yustinus, probabilitas keterperiksaan masih rendah karena rasio Wajib Pajak diperiksa dibandingkan dengan jumlah wajib pajak masih rendah. Angka *audit coverage ratio* (ACR) 2017 baru 0,45% untuk WP orang pribadi (OP) dan WP Badan sebesar 2,88%. (Laporan Tahunan 2017 DJP). Realisasi ini masih di bawah standar *audit coverage ratio* (ACR) yang ideal untuk menjadi instrumen pendorong kepatuhan wajib pajak, yakni 3% hingga 5% (IMF, 2010). Yustinus juga menambahkan bahwa semakin rendah rasionya, makin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk lalai dan merasa tidak diawasi. Jika kita melihat pada laporan hasil pemeriksaan konversi dan penerimaan dari hasil pemeriksaan dan penagihan juga belum optimal, berikut adalah datanya:

Tabel 2
Data Kinerja Pemeriksa Pajak

Tahun	Penyelesaian hasil Laporan Pemeriksaan/LHP		Penerimaan dari hasil Pemeriksaan dan Penagihan	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
2015	43.709 LHP	33.612 LHP	Rp. 73,50 triliun	Rp. 38,74 triliun
2016	40.028 LHP	41.143 LHP	Rp. 64,28 triliun	Rp. 46,02 triliun
2017	59.880 LHP	52.466 LHP	Rp. 59,55 triliun	Rp. 53,93 triliun

Sumber: Laporan Tahunan DJP, 2019

Sementara itu, jika kita melihat ACR pada kanwil DJP Riau dan KPP yang ada di Provinsi Riau juga belum menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari data berikut ini:

Tabel 3
Data *Audit Coverage Ratio* (ACR) tahun 2017

KPP	Total WP badan selesai diperiksa/WP badan terdaftar wajib SPT	Target ACR WP Badan Per KPP	Total WP OP selesai diperiksa/WP OP terdaftar wajib SPT	Target ACR WP OP per KPP
KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	2,52%	2,14%	0,28%	0,27%
KPP Pratama Dumai	2,20%	1,45%	0,18%	0,32%
KPP Pratama Rengat	0,72%	1,26%	0,10%	0,17%
KPP Pratama Pekanbaru Tampan	1,35%	1,33%	0,24%	0,39%
KPP Madya	10,36%	27,44%	0,00%	0,00%

KPP	Total WP badan selesai diperiksa/WP badan terdaftar wajib SPT	Target ACR WP Badan Per KPP	Total WP OP selesai diperiksa/WP OP terdaftar wajib SPT	Target ACR WP OP per KPP
Pekanbaru				
KPP Pratama Bengkalis	0,79%	1,57%	0,29%	0,29%
KPP Pratama Bangkinang	2,76%	1,30%	0,08%	0,28%
KPP Pratama Pangkalan Kerinci	2,07%	1,24%	0,13%	0,39%
Total Kanwil DJP Riau	1,94%	2,12%	0,17%	0,31%

Sumber: Kanwil DJP Riau, 2019

Data di atas menunjukkan bahwa target ACR belum mencapai tingkat yang optimum, secara keseluruhan Kanwil DJP Riau masih harus meningkatkan pencapaiannya. Menurut mantan Menteri Keuangan, Bambang Brodjonegoro peran pemeriksa dan penyidik pajak sangat penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Berdasarkan fenomena dan teori yang telah dijelaskan, maka penting untuk melihat factor-faktor internal dari individu yang dapat mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak diantaranya adalah kepuasan kerja. Noe et al (2018, hal 270) mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi berbanding lurus dengan kinerja yang lebih tinggi untuk organisasi secara keseluruhan. Robbins & Judge (2018, hal 42) juga mengatakan bahwa individu dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi memiliki kinerja yang lebih baik, dan organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif daripada mereka yang lebih sedikit (tidak puas).

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Robbins and Judge (2018, hal 37) mengemukakan bahwa pencapaian kinerja sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Sternes (2015, hal 10) individu dengan komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang juga tinggi. Noe et al (2018, hal 339) mengungkapkan bahwa individu dengan komitmen organisasi yang tinggi akan membantu organisasi melewati masa-masa sulit sehingga dapat membantu tercapai tujuan organisasi. Robbins & Judge (2018, hal 37) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang individu mengidentifikasi tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah Kompetensi. Spencer & Spencer (1993, hal 12) mengungkapkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang unggul. Griffiths (2015, hal 3) individu yang berkompeten adalah factor yang essential dalam mendukung dan menjamin kesuksesan sebuah organisasi. Lebih lanjut Spencer & Spencer (1993, hal 9) kompetensi adalah karakteristik mendasar dari individu yang menghasilkan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Factor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional (EQ). Goleman (2015, hal 12) menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosional (EQ). Robbins & Judge (2018, hal 57) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh besar terhadap kinerja. Goleman (2015, hal 21) menyatakan bahwa kecerdasan emosi yang ada pada seseorang adalah mencakup

pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Kinerja juga dapat dipengaruhi oleh konflik peran. Konflik peran berdampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan (Arfan Ikhsan Lubis, 2011:56-57). Agustina (2009) mengatakan bahwa Konflik peran (role conflict) timbul karena adanya dua "perintah" berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain. Konflik peran dapat memoderasi hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak diketahui belum terlalu banyak, sehingga penulis tertarik untuk mencoba mengangkat tema serupa ke dalam sebuah penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada sampel penelitian yang mengambil tempat pada seluruh pemeriksa pajak yang terdaftar di KPP se-Provinsi Riau termasuk Kanwil DJP Riau sedangkan penelitian terdahulu mengambil tempat pada Pemeriksa Pajak yang terdaftar di KPP Se-Sumatera Utara. Perbedaan selanjutnya adalah alat statistic penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan SPSS 19 sedangkan penelitian ini menggunakan Smart PLS 3.2.8. Penulis juga menambahkan variable kompetensi dan kecerdasan emosional (EQ).

Berdasarkan Berdasarkan fenomena, teori yang telah dipaparkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak. Tujuan lainnya adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak dengan dimoderasi oleh konflik peran.

KAJIAN PUSTAKA

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Kepuasan kerja merupakan suatu rasa yang timbul dari dalam diri seseorang, dimana ia mengevaluasi karakteristik pekerjaan tersebut secara positif (Robbins & Judge, 2018, hal 37). Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi berbanding lurus dengan kinerja yang lebih tinggi untuk organisasi secara keseluruhan Noe et all (2018, hal 270). individu yang lebih puas dengan pekerjaannya umumnya adalah pekerja yang lebih baik (Lussier, 2017, hal 65). Robbins & Judge (2018, hal 42) juga mengatakan bahwa individu dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi memiliki kinerja yang lebih baik, dan organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif daripada mereka yang lebih sedikit.

H1: Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Allen & Meyer (2007) komitmen organisasi merupakan keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi untuk keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi. Sternes (2015:10) individu dengan komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang juga tinggi. Noe et al (2018, hal 339) mengungkapkan bahwa individu

dengan komitmen organisasi yang tinggi akan membantu organisasi melewati masa-masa sulit sehingga dapat membantu tercapai tujuan organisasi.

H2: Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Menurut Boyatzis (2007) kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan kinerja yang efektif dan / atau unggul dalam pekerjaan. Griffiths (2015, hal 3) individu yang berkompoten adalah factor yang essential dalam mendukung dan menjamin kesuksesan sebuah organisasi. Griffiths (2015, hal 4) juga menjelaskan bahwa semakin tinggi kompetensi individu maka kinerja akan meningkat. Boyatzis (2007) mengatakan bahwa performa yang maksimum diyakini terjadi ketika kompetensi atau kemampuan/bakat seseorang konsisten dengan kebutuhan tuntutan pekerjaan dan lingkungan organisasi. Spencer & Spencer (1993, hal 12) mengungkapkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang unggul.

H3: Kompetensi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Robbins & Judge (2018,hal 57) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola isyarat dan informasi emosional. Kecerdasan emosional berperan penting dalam pekerjaan seseorang. Semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka akan semakin baik pula karir atau kinerjanya (Konopaske, 2018, hal 75). Robbins & Judge (2018, hal 57) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh besar terhadap kinerja. Goleman (2015, hal 22) kecerdasan emosional dua kali lebih penting sebagai unsur kinerja yang luar biasa. Semakin tinggi Anda masuk dalam organisasi, semakin penting kualitas ini untuk sukses.

H4: Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran Sebagai Variabel Moderasi

Kepuasan Kerja adalah Perasaan, keyakinan, dan sikap yang dimiliki karyawan tentang pekerjaan mereka (Konopaske, 2018:136). Konflik peran dapat memoderasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak. Konflik peran berdampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan (Arfan Ikhsan Lubis, 2011:56-57).

H5: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran Sebagai Variabel Moderasi

Allen & Meyer (2007) komitmen organisasi merupakan keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi untuk keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Suranta (1998), (Anisykurlillah, 2013) konflik peran tidak hanya dapat menimbulkan konsekuensi emosi individu misalnya meningkatkan ketegangan hubungan kerja dan menurunnya kepuasan kerja, tetapi juga akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi seseorang.

H6: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran Sebagai Variabel Moderasi

Menurut Boyatzis (2007) kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan kinerja yang efektif dan / atau unggul dalam pekerjaan. Griffiths (2015, hal 3) individu yang berkompoten adalah factor yang essential dalam mendukung dan menjamin kesuksesan sebuah organisasi. Sigh (2006) juga mengatakan bahwa walaupun karyawan memiliki kompetensi yang baik, ketika mengalami konflik peran, maka ia cenderung tidak tahu arah kemana atau bagaimana suatu pekerjaan dilakukan.

H7: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak dengan Konflik Peran Sebagai Variabel Moderasi

Robbins & Judge (2018,hal 57) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola isyarat dan informasi emosional. Kecerdasan emosional berperan penting dalam pekerjaan seseorang. Konflik peran dapat memoderasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak. Efek potensial dari konflik peran sangat sensitif, baik untuk individu atau organisasi dalam arti konsekuensi emosional, seperti tekanan kerja yang tinggi, kepuasan kerja, dan kinerja yang lebih rendah (Fanani et al., 2008). Malini (2018) mengatakan bahwa seorang auditor yang cerdas secara emosional, diharapkan memiliki kinerja yang lebih baik. Namun dengan adanya konflik peran, seorang auditor dipaksa untuk menentukan sebuah sikap yang harus diambil meskipun tidak sesuai dengan keyakinan dirinya.

H8: Konflik Peran Memoderasi Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak dengan konflik peran sebagai variable moderasi maka penulis menetapkan ruang lingkup penelitian yaitu menggunakan variabel bebas antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional dan konflik peran sebagai pemoderasi sedangkan variabel tidak bebasnya adalah kinerja pemeriksa pajak.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014:115), Populasi (*population*) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang terdaftar di seluruh KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Riau. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sampling jenuh.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak. Kuesioner dibagikan kepada seluruh pemeriksa pajak yang terdaftar di lingkungan Kanwil DJP Riau berjumlah sebanyak 139 Orang.

Teknik Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah analisis persamaan structural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural (Jogiyanto, 2014)

Ghozali (2015) juga menjelaskan bahwa PLS merupakan metode analisis yang powerful karena alasan sebagai berikut:

1. Tidak didasarkan pada banyak asumsi,
2. Dapat digunakan untuk penelitian yang menggunakan variabel moderating (variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen lainnya terhadap variabel dependen),
3. Dapat digunakan pada sampel minimal sebanyak 30
4. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate sehingga untuk indikator dengan skala kategori nominal, ordinal, interval atau rasio dapat digunakan pada metode yang sama; dan
5. Dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya, menguji proposisi dan menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS yang dilakukan dengan dua tahap, yaitu:

1. Tahap pertama adalah melakukan uji *measurement model*, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator.
2. Tahap kedua adalah melakukan uji *structural model* yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel/korelasi antara konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t dari PLS itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dikatakan tinggi jika komponen atau indikator berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variable kepuasan kerja adalah sebesar 0,776, komitmen organisasi sebesar 0,771, kompetensi sebesar 0,811, kecerdasan emosional sebesar 0,847 dan konflik peran sebesar 0,809. Semua nilai diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat *cronbachs alpha* dan *composite reliability*. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2015). Berikut adalah hasil ujinya:

Tabel 4
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Kerja	0,959	0,963
Komitmen Organisasi	0,970	0,972
Kompetensi	0,976	0,978
Kecerdasan Emosional	0,956	0,962
Konflik Peran	0,967	0,966
Kinerja Pemeriksa Pajak	0,921	0,935

Uji Hipotesis Dan Pembahasan

Tabel 5
Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KK -> KPP	0,259	0,398
KO -> KPP	2,476	0,007
K -> KPP	1,970	0,025
KE -> KPP	4,103	0,000
KP -> KPP	0,042	0,483
KK*KP -> KPP	1,173	0,121
KO*KP -> KPP	0,440	0,330
K*KP -> KKP	0,558	0,289
KE*KP -> KKP	0,572	0,284

Sumber : Data Olahan , 2019

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,021 dengan t statistic 0,259 dan P value 0,398. Hasil tersebut menunjukkan t-statistik (0,259) lebih kecil dari t table (1,96) dan P value (0,398) lebih besar dari 0,05, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Ada beberapa penyebab kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah satu supervisor di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), diketahui bahwa salah satu dimensi dari kepuasan kerja yaitu promosi merupakan faktor utama yang menyebabkan kepuasan kerja jadi tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dengan kata lain, di KPP dan dilingkungan kanwil DJP Riau terutama kegiatan promosi tidak selalu terjadi dan bahkan cenderung tidak pernah. Luthans (1985) mengatakan bahwa jika salah satu saja dari dimensi tersebut tidak ada maka kepuasan kerja tidak akan tercipta.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,200 dengan t statistic 2,476 dan P value 0,007. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa t-statistik (2,476) lebih besar dari t table (1,96) dan P value (0,007) lebih kecil dari 0,05. Hasil di atas menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Hasil ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Allen dan Meyer (2007) menjelaskan bahwa faktor terpenting yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Allen dan Meyer (2007) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi yang kuat menyebabkan individu bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan pada akhirnya meningkatkan kinerja.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,170 dengan t statistic 1,970 dan P value 0,025. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (1,970) lebih besar dari t table (1,96) dan P value (0,025) lebih kecil dari 0,05. dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Semakin baik kompetensi maka kinerja pemeriksa pajak akan semakin baik pula dan sebaliknya. Ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Griffiths (2015, hal 3) individu yang berkompoten adalah factor yang essential dalam mendukung dan menjamin kesuksesan sebuah organisasi. Griffiths (2015, hal 4) juga menjelaskan bahwa semakin tinggi kompetensi individu maka kinerja akan meningkat. Boyatzis (2007) mengatakan bahwa performa yang maksimum diyakini terjadi ketika kompetensi atau kemampuan/bakat seseorang konsisten dengan kebutuhan tuntutan pekerjaan dan lingkungan organisasi.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,410 dengan t statistic 4,103 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (4,103) lebih besar dari t table (1,96) dan P value (0,000) lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja pemeriksa pajak juga akan semakin meningkat dan sebaliknya. Ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Konopaske bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka akan semakin baik pula karir atau kinerjanya (Konopaske, 2018, hal 75). Jadi, penting untuk meningkatkan kecerdasan emosional (EQ) sehingga dapat meningkatkan kinerja individu dan membantu tercapainya tujuan organisasi.

Peran Moderasi Konflik Peran

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar -0,135 dengan t statistic 1,173 dan P value 0,121. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (1,173) lebih kecil dari t table (1,96) dan P value (0,121) lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,040 dengan t statistic 0,440 dan P value 0,330. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (0,440) lebih kecil dari t table (1,96) dan P value (0,330) lebih besar dari 0,05. dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,070 dengan t statistic 0,558 dan P value 0,289. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa t-statistik (0,558) lebih kecil dari t table (1,96) dan P value (0,289) lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,068 dengan t statistic 0,572 dan P value 0,284. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (0,572) lebih kecil dari t table (1,96) dan P value (0,284) lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dari hasil pengujian yang telah disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik peran bukanlah variable moderasi.

Penyebab kenapa konflik peran bukan sebagai variable moderasi yaitu adalah Pertama, ketika konflik peran terjadi, pemeriksa pajak tetap mampu menangani konflik tersebut secara efektif. Kedua, disebabkan oleh 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi (2014) yang menunjukkan bahwa variable moderasi konflik peran tidak mampu memoderasi profesionalisme, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pengujian atas hipotesis yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Puas atau tidaknya karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dugguh (2014) menemukan bahwa di wilayah dengan tingkat pengangguran tinggi dan tingkat kemiskinan juga tinggi, perhatian utama bagi banyak karyawan bukanlah kepuasan kerja, tetapi menemukan pekerjaan yang 'membayar upah layak'. Efek yang dihasilkan adalah bahwa mereka yang beruntung dipekerjakan tidak berbicara tentang kepuasan kerja. Mereka lebih peduli dengan mendapatkan upah yang cukup untuk mereka bawa pulang sehingga puas atau tidaknya mereka tidak menjadi factor untuk menaikkan kinerja.
2. Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Sternes (2015:10) individu dengan komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang juga tinggi. Komitmen yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja dan kinerja pekerja dalam melakukan pekerjaannya.
3. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja pemeriksa pajak. Griffiths (2015, hal 3) individu yang berkompeten adalah factor yang essential dalam mendukung dan menjamin kesuksesan sebuah organisasi. Griffiths (2015, hal 4) juga menjelaskan bahwa semakin tinggi kompetensi individu maka kinerja akan meningkat.
4. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak. Konopaske mengatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka akan semakin baik pula karir atau kinerjanya (Konopaske, 2018, hal 75). Robbins & Judge (2018, hal 57) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh besar terhadap kinerja.

5. Konflik peran tidak dapat memoderasi hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pemeriksa pajak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa konflik peran bukan variabel moderasi. Pertama, ketika konflik peran terjadi, pemeriksa pajak tetap mampu menangani konflik tersebut secara efektif. Kedua, disebabkan oleh 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan, Lubis Ikhsan. 2017. *Akuntansi Keperilakuan*, cetakan kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Goleman, D. 2015. *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence lebih tinggi dari pada IQ*, Ahli Bahasa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Allen, N. J., dan Meyer, J. P, 2007, The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Griffiths, Bruce., Enrique Washington. 2015. *Competencies At Work Providing A Common Language For Talent Management*. Business Expert Press
- Ghozali, Imam., Hengky Latan. 2015. *Partial Least Square Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris 2nd edition*. Badan Penerbit UNDIP.
- Konopaske, Robert., John M. Ivancevich., Michael T. Matteson. 2018 *Organizational Behavior & Management 11th edition*. McGraw-Hill Higher Education. New York. USA.
- Lussier, Robert N. 2017. *Human Relations In Organizations Application and Skill Building 10th edition*. McGraw-Hill Higher Education. New York. USA.
- Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck, Barry Gerhart, Patrick M. Wright. *Fundamentals of Human Resources Management*. 17th edition. McGraw-Hill Higher Education. New York. USA.
- Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge. *Organizational Behavior Seventeenth Edition*. 2018. Pearson Education Limited, New York. USA
- Starnes, Becky J. Stephen A Truhon. 2015. *A Primer on organizational commitment. Human development & Leadership division*. American Society.
- Singh, Dalip. 2006. *Emotional Intelligence at Work A Professional Guide 3rd edition*. Response Books Sage Publications. New Delhi. India.
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. 1993. *Competence at work models for superior performance*. New York: Wiley.
- Dixit, Dr. Varsha. 2012. A study about employee commitment and its impact on sustained productivity in Indian auto-component industry. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 1, No. 6, pp 34 – 51, September 2012. ISSN: 2235 -767X. Gautam Buddha University, Greater Noida, U.P., India.

- Dugguh, Stephen I, Ayaga Dennis. 2014. Job Satisfaction Theories: Traceability To Employee Performance In Organizations. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 16, Issue 5. Ver. I (May. 2014), PP 11-18. Department of Business Management, Benue State University, Makurdi.
- Malini, Shinta Vebriana, Putri Wulanditya. 2018. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Dengan Konflik Peran Dan Budaya Organisasi Sebagai Variable Yang Memoderasi*. STIE Perbanas.
- Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15 pp.150-63.
- Indonesia. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Se-11/Pj/2017. Rencana, Strategi, Dan Pengukuran Kinerja Pemeriksaan Tahun 2017. Jakarta. Direktur Jenderal Pajak.
- Indonesia. Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2017. Transparansi Membangun Negeri. 2017. Jakarta. Direktur Jenderal Pajak.
- Indonesia. Laporan Tim Kunjungan Kerja Reses Komisi XI DPR RI Masa Persidangan III Tahun Sidang 2017-2018 Ke Provinsi Kepulauan Riau 15-19 Februari 2018. Jakarta. Dewan Perwakilan Rakyat RI. 2019.
- Indonesia. APBN Kita Kinerja dan Fakta. Edisi Januari 2019. Jakarta: Kementerian Keuangan RI, 2019.
- Indonesia. Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester I Badan Pemeriksa Keuangan 2017. Semester I 2017. Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan RI. 2017
- Bambang Brodjonegoro. 2016. Menkeu: Pemeriksa Pajak Siap Bantu Optimalisasi Penerimaan. Satu Harapan Online. Diakses dari <http://satuharapan.com>.
- Anggit, Iswari. CNBC Indonesia.2018. 10 Provinsi dengan angka pengangguran paling banyak. Diakses dari [Http:// cnbcindonesia.com](http://cnbcindonesia.com)
- Katadata. Databooks katadata.2016. Pengangguran Indonesia Tertinggi ke 3 di Asia Tenggara.
- Ken Dwijugasteadi, 2016. Jurus Pemerintah Kejar Penerimaan Pajak. *Liputan 6*. Diakses dari <http://liputan6.com>.
- Yustinus Prastowo, 2017. Rasio wajib pajak yang diperiksa cuma 0,34%. Nasional Kontan Online. Diakses dari <http://Nasional.kontan.co.id>
- Yustinus Prastowo, 2018. Upaya Pemeriksaan Bisa Bantu Pencapaian Target Penerimaan Pajak. *Bisnis Indonesia Online*. Diakses dari <http://ekonomi.bisnis.com>
- Wainwright, Bronwyn, 2018. *What is employee commitment?*. Diakses 20 Maret 2019, dari <https://www.effactory.com/knowledge/themes/what-is-employee-commitment/>