

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEMERIKSA PAJAK

Merrisa Susanti, Vince Ratnawati & Nasrizal

Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau
E-mail : merrisasusanti@yahoo.com

ABSTRACT

Performance is the result of work in quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given to him. Improving performance Tax auditors are very important in increasing state revenues through the taxation sector. This study has several objectives, first to analyze the effect of professionalism on the performance of tax auditors, second, analyze the influence of self efficacy on the performance of tax auditors, third, analyze the effect of locus of control on tax audit performance, fourth, analyze the influence of organizational commitment on tax audit, to analyze the effect of professionalism, self efficacy, locus of control, organizational commitment 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. Data obtained from the answers to questionnaires were distributed to 125 tax auditors in the Riau Regional Directorate General's Tax Office. By using Smart PLS Version 3.2.8, the results show that organizational commitment does not affect the performance of tax auditors and professionalism, self efficacy and locus of control positively significantly affect the performance of tax auditors. While that role conflict does not moderate the relationship between professionalism, self efficacy, locus of control and organizational commitment on the performance of tax auditors.

Keywords : Tax examiner performance, professionalism, self efficacy, locus of control, organizational commitment, role conflict

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Salah satu tujuan dan sasaran dari Direktorat Jenderal Pajak adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Sebagai bukti bahwa penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat penting bagi negara, salah satunya dapat dilihat dari sumber penerimaan negara sekitar 80% berasal dari sumber penerimaan pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa peran pajak baik terhadap APBN maupun terhadap penerimaan negara sangat penting dibandingkan dengan penerimaan negara lainnya. Dengan demikian mendorong pemerintah untuk selalu menggali potensi pendapatan melalui pajak.

Untuk selalu menggali potensi pajak, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya melakukan kegiatan intensifikasi pajak. Intensifikasi adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan dengan memberdayakan sumber daya yang tersedia. Kegiatan intensifikasi pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak salah satunya adalah pemeriksaan pajak. Dengan adanya pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak (Hardi, 2003). Menurut Mardiasmo (2011) pemeriksaan pajak adalah sebagai serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar wajib pajak tetap berada pada koridor peraturan perpajakan. Keberhasilan pemeriksaan pajak merupakan salah satu juru kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sedangkan keberhasilan pemeriksaan pajak ini dapat dinilai dari kinerja pemeriksa pajak itu sendiri. Kinerja pemeriksa pajak dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan akan baik atau sebaliknya. Kinerja pemeriksa pajak merupakan kesuksesan yang dicapai seseorang dalam suatu pekerjaan. Berikut ini terdapat data kinerja pemeriksa pajak yang ada diseluruh KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Riau dari tahun 2015 sampai 2017.

Tabel 1
Data Kinerja Pemeriksa Pajak Kanwil DJP Riau

No	Keterangan	Rasio Penyelesaian Pemeriksaan Tepat Waktu		
		2015	2016	2017
1	KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	61,75 %	50,51%	59,23%
2	KPP Pratama Dumai	26,52%	79,71%	64,71%
3	KPP Pratama Rengat	66,23%	85,26%	70,35%
4	KPP Pratama Pekanbaru Tampan	75,77%	87,27%	85,74%
5	KPP Madya Pekanbaru	89,64%	46,84%	23,76%
6	KPP Pratama Bengkalis	39,56%	75,92%	83,29%
7	KPP Pratama Bangkinang	50,00%	80,00%	84,83%
8	KPP Pratama Pangkalan Kerinci	71,88%	79,45%	68,40%

Sumber: DJP Riau, 2018

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa kinerja pemeriksa pajak dari masing masing KPP yang berada dibawah Kanwil DJP Riau dari tahun 2015 hingga 2017 tidak ada yang menyelesaikan pemeriksaan secara tepat waktu. Fenomena ini menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pemeriksa pajak masih belum mencapai tingkat optimal. Kinerja pemeriksa pajak yang belum optimal dalam melaksanakan pemeriksaannya akan menghambat terhadap penerimaan pajak, sehingga peranan pajak seperti yang diharapkan oleh pemerintah tidak akan optimal, dimana pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Dengan melihat pentingnya peran yang diemban oleh pemeriksa pajak, maka penulis tertarik meneliti apa saja faktor faktor yang mampu meningkatkan kinerja pemeriksa pajak tersebut.

Secara teori, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Keberhasilan kinerja seseorang dalam hal ini adalah pemeriksa pajak banyak ditentukan oleh tingkat profesionalisme dan komitmennya terhadap suatu bidang yang ditekunin. Menurut Budi Rajab (2002) profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Secara khusus, peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing masing. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000).

Kinerja yang ditunjukkan oleh pemeriksa pajak juga tidak terlepas dari kepribadian pemeriksa pajak yang bersangkutan. Menurut Judge (1997), dalam *core self evaluations*, *self efficacy* dan *locus of control* berperan penting terhadap kinerja seseorang. *Self efficacy* adalah persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu (Bandura, 1997). Pemeriksa pajak dengan tingkat *self efficacy* tinggi akan memiliki keyakinan bahwa ia mampu menyelesaikan

pekerjaannya dengan sukses dan lebih baik. Keyakinan diri tersebut akan lebih memotivasi pemeriksa pajak untuk lebih optimal dalam hal penyelesaian pekerjaan yang akan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Cara pandang seorang pemeriksa pajak dalam menghadapi suatu permasalahan atau peristiwa akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan. *Locus of control* merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah dia dapat atau tidak mengendalikan peristiwa yang terjadi padanya (Rotter, 1996). *Locus of control internal* akan lebih berdampak pada prestasi kerja seseorang karena individu dengan kepribadian ini percaya bahwa peristiwa, kejadian dan takdir disebabkan oleh kendali dirinya sendiri. Apabila seseorang memiliki kendali atas dirinya sendiri, maka ia akan sangat mudah membangun motivasi dalam dirinya menghadapi suatu pekerjaan. Motivasi yang tinggi akan membuat kinerja yang dihasilkan juga semakin baik.

Selain kepribadian diri, komitmen organisasi juga dapat berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luthans, 2006). Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan segala usaha atau upaya agar dapat mencapai tujuan organisasi. Apabila tujuan organisasi tercapai maka kinerja organisasi akan menjadi lebih baik (Hakim, 2006).

Perlu diketahui bahwa pemeriksa pajak merupakan sebuah profesi. Pada umumnya, suatu profesi pasti akan mengalami konflik peran, begitu juga dengan pemeriksa pajak yang berpotensi mengalami konflik peran dalam menjalankan tugasnya. Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan (Winardi, 2003). Tsai dan Shis (2005) juga mengatakan bahwa konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stress yang tinggi, dengan tingkat stress yang tinggi akan berdampak kepada penurunan tingkat kinerja (Nurqamar, 2014).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Silalahi pada tahun 2014. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada sampel penelitian yang mengambil tempat penelitian pada seluruh pemeriksa pajak yang terdaftar di KPP se-Provinsi Riau termasuk Kanwil DJP Riau sedangkan penelitian terdahulu mengambil tempat penelitian pada pemeriksa pajak yang terdaftar di KPP Se-Sumatera Utara. Perbedaan selanjutnya adalah alat statistik penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan SPSS 19 sedangkan penelitian ini menggunakan Smart PLS 3.2.8.

Penggunaan Smart PLS dikarenakan Smart PLS tidak mendasarkan pada berbagai asumsi, dapat digunakan pada data yang mengalami “penyakit” asumsi klasik (seperti data tidak terdistribusi normal, masalah multikolinearitas dan masalah autokolerasi), dapat digunakan untuk ukuran sampel kecil dan dapat digunakan untuk konstruk formatif dan reflektif (Jogianto, 2014). Penulis juga menambahkan variable *self efficacy* dan *locus of control*. Penulis memasukkan variable *self efficacy* dan *locus of control* dikarenakan masih terdapat inkonsistensi penelitian penelitian sebelumnya mengenai kinerja.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa variable yang digunakan pada penelitian sebelumnya pada penelitian Silalahi (2014) yaitu, profesionalisme, komitmen organisasi dan konflik peran. Hal ini dilakukan untuk mengukur kembali seberapa besar tingkat signifikan faktor faktor yang mempengaruhi kinerja. Berdasarkan fenomena, teori dan penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Profesionalisme

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu (Atmosoeparto dalam Kurniawan, 2005).

Karyawan yang memiliki profesionalisme tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Petugas pemeriksa pajak sebagai individu yang memegang peran dan kedudukan dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam melaksanakan pekerjaannya dapat berjalan efektif. Petugas pemeriksa pajak yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya (Sutarjo, 2008).

H₁ : Profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Self Efficacy

Menurut Bandura (1997) *self efficacy* adalah persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu. *Self Efficacy* menurut Santrock (2007) adalah kepercayaan seseorang atas kemampuannya dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. *Self efficacy* berhubungan dengan keyakinan diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Jadi, bisa dikatakan *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai sejauh mana ia mampu mengerjakan tugas, mencapai tujuan dan merencanakan tindakan untuk mencapai suatu goal.

Bandura (1991) mengungkapkan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa jika seorang petugas pemeriksa pajak memiliki *self efficacy* yang tinggi maka akan mampu meningkatkan kinerjanya, karena *self efficacy* memainkan satu peran penting dalam memotivasi pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang menantang dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan tertentu.

H₂ : *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak

Locus of Control

Locus of control dapat diartikan sebagai cara pandang seseorang terhadap sesuatu peristiwa apakah dia dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi pada dirinya (Rotter, 1996). Levenson (1981) menyatakan *locus of control*

adalah keyakinan individu mengenai sumber penyebab dari peristiwa peristiwa yang di alami dalam hidupnya. Sedangkan Spector (1988) mengemukakan bahwa *locus of control* didefinisikan sebagai kepercayaan umum bahwa keberhasilan dan kegagalan individu dikendalikan oleh perilaku individu (internal) atau mungkin bahwa kegagalan dan keberhasilan dikendalikan oleh kekuatan lain seperti kesempatan, keberuntungan dan nasib (eksternal).

Locus of control internal akan lebih berdampak pada prestasi kerja seseorang karena individu dengan kepribadian ini percaya bahwa peristiwa, kejadian dan takdir disebabkan oleh kendali dirinya sendiri. Apabila seseorang memiliki kendali atas dirinya sendiri, maka ia akan sangat mudah membangun motivasi dalam dirinya dalam menghadapi suatu pekerjaan. Motivasi yang tinggi akan membuat kinerja yang dihasilkan juga semakin tinggi. Individu dengan *locus of control internal* percaya bahwa kesuksesan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh tindakan dan kemampuannya.

H₃ : *Locus of control internal* berpengaruh positif terhadap kinerja pemeriksa pajak

Komitmen Organisasi

Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis pada karyawan yang ditandai adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Sedangkan Luthans (2006) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasinya. Komitmen yang tinggi menjadikan seseorang lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Robbins dan Judge (2018) juga mengemukakan bahwa pencapaian kinerja sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan segala usaha atau upaya agar dapat mencapai tujuan organisasi. Apabila tujuan organisasi tercapai maka kinerja organisasi akan menjadi lebih baik (Hakim, 2006).

H₄ : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pemeriksa pajak

Pengaruh Konflik Peran dalam Memoderasi Hubungan Antara Profesionalisme dengan Kinerja Pemeriksa Pajak

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang di alami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan (Tsai dan Shis, 2005). Seorang individu jika mengalami konflik peran yang tinggi, mungkin akan menjadi frustrasi dan kebingungan. Individu yang dalam keterbatasan waktu berusaha memutuskan harapan peran mana yang harus diterima dan mana yang harus ditinggalkan. Hal ini akan mengakibatkan stress kerja dan berpengaruh terhadap penurunan tingkat kinerja seorang pegawai (Nurqamar, 2014).

Dengan kata lain, konflik peran dapat menyebabkan individu menjadi frustrasi dan kebingungan serta menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja, sehingga mampu mempengaruhi tingkat profesionalisme individu dalam bekerja karena konflik peran yang tinggi akan mengganggu kestabilan emosi seseorang. Dari emosi yang tidak stabil ini akan

mengakibatkan stress terhadap pekerjaan dan akan menjadikan pekerjaan seseorang tidak maksimal atau mengalami penurunan tingkat kinerja.

H₅ : Konflik peran memoderasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pemeriksa pajak

Pengaruh Konflik Peran dalam Memoderasi Hubungan Antara *Self Efficacy* dengan Kinerja Pemeriksa Pajak

Konflik peran sangat berpengaruh terhadap kinerja. Ketika seseorang mengalami konflik peran yang cukup tinggi, maka kinerjanya akan cenderung menurun. Konflik mampu menghancurkan organisasi melalui penciptaan dinding pemisah antara rekan sekerja, menghasilkan kinerja yang buruk dan bahkan pengunduran diri. Dengan kata lain, konflik peran yang tinggi mampu menurunkan *self efficacy* yang dimiliki oleh anggota organisasi. Individu yang mengalami konflik peran tinggi akan merasakan kondisi psikologisnya mengalami kecemasan yang kuat dan stress yang tinggi yang mengakibatkan ekspektasi *self efficacy* yang rendah.

Individu dengan *self efficacy* yang rendah ketika menghadapi tugas tugas yang sulit, mereka akan sibuk memikirkan kekurangan diri mereka, gangguan-gangguan yang mereka hadapi dan semua hasil yang dapat merugikan mereka. Individu dengan *self efficacy* rendah tidak akan mencapai suatu kinerja dengan baik karena individu ini memiliki motivasi yang rendah, emosi yang tidak stabil dan ragu akan kemampuan mereka.

H₆ : Konflik peran memoderasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pemeriksa pajak

Pengaruh Konflik Peran dalam Memoderasi Hubungan Antara *Locus of Control* dengan Kinerja Pemeriksa Pajak

Individu yang tidak mampu manage konflik dengan baik cenderung akan memiliki cara pandang *locus of control eksternal*. Ketika seorang individu mengalami konflik peran yang tinggi maka individu tersebut akan memandang bahwa suatu kejadian tersebut tidak mempunyai hubungan langsung dengan tindakan oleh diri sendiri dan berada diluar kontrol dirinya. Konflik peran dipandang sebagai pengaruh dan arahan yang berasal dari orang lain yang berada diluar kontrol dirinya.

Individu yang memiliki *locus of control eksternal* lebih mudah terasa terancam, menyerah dan tidak berdaya ketika menghadapi suatu konflik. Bila mengalami kegagalan dalam menyelesaikan persoalan, maka individu tersebut cenderung tidak *survive* dan akhirnya individu tersebut mengalami kegagalan yang membuatnya ingin lari dari persoalan. Individu yang memiliki *locus of control eksternal* cenderung memiliki motivasi yang rendah serta mudah menyerah dalam menghadapi suatu pekerjaan, motivasi kerja yang rendah akan menghasilkan dampak terhadap penurunan kinerja individu tersebut.

H₇ : Konflik peran memoderasi pengaruh *locus of control* terhadap kinerja pemeriksa pajak

Pengaruh Konflik Peran dalam Memoderasi Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Kinerja Pemeriksa Pajak

Menurut Tsai dan Shis (2005) konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran memiliki dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti timbulnya ketegangan kerja,

peningkatan perputaran kerja, penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen organisasional dan penurunan kinerja keseluruhan (Jackson dan Schuler, 1985).

Dengan kata lain, komitmen yang telah utuh pada tujuan organisasi telah terganggu dengan adanya konflik peran atau perintah dengan dua arah yang berbeda sehingga mengakibatkan kinerja pemeriksa pajak juga menjadi terganggu. Dalam konteks pemeriksa pajak, konflik peran yang terjadi yaitu adanya pihak yang diperiksa membujuk pemeriksa agar hasil pemeriksaan pajaknya disesuaikan dengan kepentingan wajib pajak, sehingga konflik dapat menyebabkan turunnya kinerja pemeriksa pajak dan mengganggu tercapainya tujuan perpajakan.

H₈ : Konflik peran memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang ada di seluruh KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Riau. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang ada di seluruh KPP yang terdaftar di Kanwil DJP Riau. Total seluruh pemeriksa dari masing-masing lokasi penelitian berjumlah sebanyak 139 Orang.

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Definisi Operasional Penelitian dan Variable Penelitian

Kinerja Pemeriksa Pajak (Y)

Menurut Ilyas dan Wicaksono (2015) pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan Pemeriksaan. Pemeriksaan pajak adalah sebagai serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Variable pengukuran kinerja pemeriksa pajak diukur berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE – 11/PJ/2017 Tentang Rencana, Strategi dan Pengukuran Kinerja Pemeriksaan. Terdiri atas 9 item pertanyaan dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Profesionalisme (X₁)

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing masing. Menurut Oerip dan Uetomo (2000) seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Pengukuran variable profesionalisme menggunakan peraturan yang diadopsi dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2013 tentang Standar Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. Terdiri dari 10 item pertanyaan dan skala yang digunakan adalah skala likert.

Self Efficacy (X₂)

Menurut Bandura (1997) *self efficacy* adalah persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu. *Self Efficacy* adalah kepercayaan seseorang atas kemampuannya dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan (Santrock, 2007). Indikator *self efficacy* diukur dengan menggunakan *General Self-Efficacy Scale* yang dikembangkan oleh Schwarzer dan Jerusalem pada tahun 1993 yang terdiri dari 10 item pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Locus of Control (X₃)

Spector (1988) mengemukakan bahwa *locus of control* didefinisikan sebagai kepercayaan umum bahwa keberhasilan dan kegagalan individu dikendalikan oleh perilaku individu (internal) atau mungkin bahwa kegagalan dan keberhasilan dikendalikan oleh kekuatan lain seperti kesempatan, keberuntungan dan nasib (eksternal). Pengukuran variable *locus of control* diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Spector pada tahun 1988 yang terdiri dari 16 item pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Komitmen Organisasi (X₄)

Luthans (2006) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Pengukuran variable komitmen organisasi diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Meyer, Allen dan Smith pada tahun 1993 yang terdiri dari 24 item pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Konflik Peran (Z)

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 yang bersamaan (Luthans, 2006). Pengukuran variable konflik peran menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Rizzo el al (1970), yang terdiri atas 15 item pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Diperoleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,232 dengan t statistic 2,688 dan P value 0,004. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (2,688) lebih besar dari t table (1,65) dan P value (0,004) lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) yang mengatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Begitu juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Hernanik dan Putri (2018) menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Apabila seorang auditor semakin profesional dalam bekerja, maka kinerja akan semakin meningkat. Kondisi ini terjadi karena seorang yang profesionalisme dalam bekerja akan memiliki dedikasi yang tinggi terhadap profesinya yang ditunjukkan dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan

yang dimilikinya untuk bekerja dengan sebaik-baiknya sehingga bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Diperoleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,654 dengan t statistic 7,061 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (7,061) lebih besar dari t table (1,65) dan P value (0,000) lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoni (2017) yang membuktikan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki oleh seorang auditor, maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan. Masa kerja lebih dari 5 tahun yang dimiliki mayoritas auditor menunjukkan bahwa mereka memiliki pengalaman yang cukup matang dalam melaksanakan pekerjaan seperti penugasan audit. Hal ini dapat menimbulkan keyakinan positif dalam diri auditor yang dapat membantu meningkatkan kinerjanya.

Pengaruh *Locus of Control* terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Diperoleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,253 dengan t statistic 3,220 dan P value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (3,220) lebih besar dari t table (1,65) dan P value (0,001) lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa *locus of control internal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian ini dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, Wirakusuma dan Wirama (2015) yang menemukan bahwa *locus of control internal* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor BPK RI. Dimana auditor cenderung dapat mengendalikan dan mengelola suatu peristiwa atas kendali dirinya sendiri apabila memiliki kepribadian *locus of control internal tinggi*. Auditor akan lebih percaya dengan kemampuan sendiri dalam menyelesaikan suatu penugasan audit. Hal seperti ini akan menumbuh kembangkan motivasi dalam diri auditor untuk bekerja lebih optimal yang akan berkontribusi positif pada peningkatan kinerjanya.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Diperoleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,088 dengan t statistic 0,997 dan P value 0,160. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (0,997) lebih kecil dari t table (1,65) dan P value (0,160) lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Tinggi rendahnya komitmen organisasi tidak akan begitu berdampak kepada kinerja pemeriksa pajak. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marsoit, Sendow dan Rumokoy (2017) yang menemukan bahwa komitmen organisasi berhubungan negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulasih (2016) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara komitmen organisasi dengan kinerja. Namun hasil penelitian tersebut berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Respatiningsih (2015) yang mengatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Moderasi Konflik Peran

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh nilai koefisien pengaruh profesionalisme sebesar -0,116 dengan t statistik 1,276 dan P value 0,101. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (1,276) lebih kecil dari t tabel (1,65) dan P value (0,101) lebih besar dari 0,05. *Self efficacy* memperoleh nilai

koefisien sebesar -0,063 dengan t statistik 0,659 dan P Value 0,255. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (0,0659) lebih kecil dari pada t tabel (1,65) dan P value (0,255) lebih besar dari 0,05.

Selanjutnya *locus of control* juga memperoleh nilai koefisien sebesar 0,029 dengan t statistik 0,285 dan P value 0,388. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (0,285) lebih kecil dari t tabel (1,65) dan P value (0,388) lebih besar dari 0,05. Terakhir komitmen organisasi memperoleh nilai koefisien sebesar 0,020 dengan t statistik 0,260 dan P value 0,397. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (0,260) lebih kecil dari pada t tabel (1,65) dan P value (0,397) lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa konflik peran tidak memoderasi pengaruh profesionalisme, *self efficacy*, *locus of control* dan komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hal ini terjadi mungkin disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, ketika konflik peran terjadi, pemeriksa pajak tetap mampu *manage* 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 tahun.

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

Selain itu, dalam unit kerja Ditjen Pajak juga memiliki subbagian umum dan kepatuhan internal yang bertugas melakukan urusan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, 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.

Ketiga, adanya perbaikan regulasi yang 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. Keempat, 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.

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.

Terakhir, terdapat kemungkinan bahwa konflik peran bukan termasuk sebagai *variable moderasi* sehingga konflik peran tersebut memang tidak bisa memperkuat atau memperllemah hubungan antara profesionalisme, *self efficacy*, *locus of control*

dan komitmen organisasi terhadap kinerja 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

1. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Artinya semakin tinggi tingkat profesionalisme yang dimiliki oleh seorang pemeriksa pajak maka semakin tinggi juga kinerja yang dihasilkan.
2. *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Artinya semakin tinggi *self efficacy* seorang pemeriksa pajak akan berdampak terhadap peningkatan kinerja.
3. *Locus of control internal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Artinya semakin tinggi *locus of control internal* yang dimiliki oleh seorang pemeriksa pajak, maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan.
4. Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Artinya tinggi rendahnya komitmen organisasi tidak akan begitu berdampak terhadap kinerja pemeriksa pajak.
5. Konflik peran tidak mampu memoderasi hubungan antara profesionalisme, *self efficacy*, *locus of control* dan komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisusilo, Sutarjo. 2008. *Nasionalisme-Demokrasi-Civil Society*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Sanata Dharma.
- Bandura, A. 1991. *Self Efficacy Mechanism in Psychological and Health-Promoting Behavior*, Prentice Hall, New Jersey.
- Bandura, A. 1997. *Self-Efficacy, The Exercise of Control*. W.H. Freeman and Company, New York.
- Damayanti, Wirakusuma dan Wirama. 2015. Pengaruh Core Self Evaluation Pada Kinerja Auditor Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Udayana. ISSN : 2337-3067.
- Kurniawan, Agung 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Marsoit, Pingkan, Greis Sendow, Farlane Rumokoy. 2017. Pengaruh Pelatihan Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia. *Jurnal EMBA Vol. 5 No. 3 September 2017*, Hal 4285-4294. ISSN 2303-1174.
- Nurqamar, Fitri, Hearani, & Ria mardiana 2014. Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Implikasinya Terhadap Stress Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Progd. *Jurnal Analisis*, ISSN 2303-100X, Vol 3. No 1 : 24-31.

- Oerip dan Tatag Utomo. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasido.
- Rizzo, J., R. House, and S. Lirtzman. "Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly* (June 1970): 50-163.
- Sekaran, Uma. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* 4th. New York: John Willey&Sons, Inc., 2003.
- Sari, Mayang. 2017. Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Palembang. *Tesis*. UIN Raden Fatah, Palembang.
- Silalahi, Tabah Wolmen. 2014. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak. Studi Kasus Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Yoni, Dwi Padna. 2017. Pengaruh Dimensi Core Self Evaluation dan Kepuasan Kerja Pada Kinerja Auditor. *Tesis*. Universitas Lampung.