

**PENGARUH AKUNTABILITAS, KEPUASAN KERJA, BATASAN  
WAKTU PEMERIKSAAN DAN KONFLIK PERAN TERHADAP  
KINERJA PEMERIKSA PAJAK KPP PRATAMA  
DAN MADYA PEKANBARU**

**Oleh :**

**Muhammad Iqbal Ridwan**

**Pembimbing : Zirman dan Hariadi**

*Faculty Of Economics, Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

*email : [IQBALRIDWANIQBAL@rocketmail.com](mailto:IQBALRIDWANIQBAL@rocketmail.com)*

*Effect Of Accountability, Work Sastifaction, Audit Time Deadline and Role  
Conflict To the Tax Auditors Performance*

**ABSTRACT**

*The research aims to examine the effect of accountability, work satisfaction, audit time deadline and role conflict to the tax auditors performance at tax office of Pekanbaru. The data in this study is the primary data. The population in this study were the tax auditors who worked in the tax office of Pekanbaru. The sampling method used in this study saturated sampling method. The sample used in this study were 56 respondents. The method of data analysis used to the test the hypotesis is multiple regression analysis by using SPSS 21 version. The results of this study is showed that accountability, work satisfaction, audit time deadline influence on the tax auditors performance. The magnitude of the effect caused by Adjusted R<sup>2</sup> by four variables is 43,3% of the dependent variable, while the remaining 56,7% is influenced by other independent variabel that are not observed in this study.*

*Keywords : Accountability, Work Satisfaction, Audit, Role, and Performance*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara disamping dari sumber migas dan non migas. Optimalisasi penerimaan pajak di karenakan semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan. Pajak bagi pemerintah tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu variabel kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian.

Pembangunan nasional yang dilaksanakan di Indonesia pada dasarnya diselenggarakan oleh masyarakat bersama pemerintah bertujuan untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan tersebut hanya dapat dicapai jika seluruh masyarakat berperan aktif dalam pelaksanaan pembangunan, mengingat sumber-sumber biaya negara adalah berasal dari sektor pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus ditumbuhkan

dengan mendorong kesadaran dan pemahaman bahwa pembangunan adalah hak dan kewajiban seluruh rakyat. Sejak tahun 1984 pemerintah telah mengembangkan sumber-sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari kekuatan sendiri.

Salah satu pendapatan dalam negeri adalah pajak. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang diperoleh dari rakyat, yang nantinya akan dikembalikan kepada rakyat dalam bentuk pembangunan disegala bidang demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Dasar hukum Pemeriksaan pajak diatur dalam Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 angka 25, yaitu "Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional, berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kinerja Institusi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi institusi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Profesi pemeriksa pajak (*tax audit*) banyak mendapat perhatian dari berbagai kalangan terutama karena perannya yang cukup penting dalam melakukan penelitian audit (*compliance audit*) yang merupakan salah satu sumber penting dalam pengambilan

keputusan untuk melihat tingkat kepatuhan dan besarnya tingkat kewajiban perpajakan yang harus dipikul oleh wajib pajak, sehingga pemeriksa pajak dituntut harus memiliki akuntabilitas dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2013) adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Selanjutnya variabel kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins, Judge 2008). Kepuasan kerja menunjukkan respon efektif terhadap pekerjaan. Indikator khusus yang digunakan untuk menilai kepuasan kerja merupakan obyek sikap khusus, dimana anggota organisasi memiliki beberapa posisi pada ujung suka atau tidak suka atau setuju tidak setuju. Indikator pekerjaan tersebut meliputi jenis pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji yang diberikan, promosi yang diperoleh serta kondisi kerja yang meliputi rekan kerja maupun suasana kerja.

Variabel independen berikutnya adalah batasan waktu pemeriksaan. Jangka waktu pemeriksaan masuk Undang-Undang KUP baru pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 31 ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 17/PMK.03/2013.

Variabel independen yang terakhir adalah konflik peran. Konflik peran menurut Robbins (2008) adalah sebagai sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Konflik peran termasuk salah satu variabel yang dihadapi oleh pemeriksa pajak. Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena adanya benturan saat sedang menjalankan peran-peran tertentu.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru ?, (2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru ?, (3) Apakah batasan waktu pemeriksaan berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru ?, (4) Apakah konflik peran berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, (2) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, (3) Untuk menguji pengaruh batasan waktu pemeriksaan terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, (4) Untuk menguji pengaruh konflik peran terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru.

## **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengertian Pemeriksaan Pajak.**

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Hutagaol (2007) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak dimaksudkan untuk menguji sejauh mana kepatuhan wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Pengertian dan tujuan pemeriksaan pajak diatur dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun

2009 pasal 1 angka 25 diartikan sebagai 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. Kinerja Pemeriksa Pajak 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 di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 Pasal 5 ayat (2). Beberapa standar pemeriksaan antara lain : 1) Pemeriksa pajak harus melakukan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan dan juga pengawasan. 2) Pemeriksa pajak harus menentukan luas pemeriksaan. 3) Pemeriksa pajak melakukan persiapan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data wajib pajak sesuai dengan data yang tersedia dan data lain yang relevan. 4) Pemeriksa pajak menyusun rencana pemeriksaan pajak, laporan hasil pemeriksaan pajak dan program pemeriksaan pajak. 5) Pemeriksa pajak melaksanakan pemeriksaan dengan mengacu pada Petunjuk Pelaksanaan Pemeriksaan, Pedoman Pemeriksaan, dan Petunjuk Teknis Pemeriksaan.

### **Akuntabilitas**

Mardiasmo (2013) mendefinisikan akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung

jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban, mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan kepada yang menyelesaikan pekerjaan tersebut, dimana dalam diri seorang tersebut terdapat dorongan atau keinginan individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. Kedua, seberapa besar usaha yang diberikan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan, orang dengan akuntabilitas tinggi akan mencurahkan usaha yang lebih besar dibanding orang dengan akuntabilitas rendah ketika menyelesaikan pekerjaan dan ketiga, seberapa yakin bahwa pekerjaan itu akan diperiksa atau dinilai orang lain dapat meningkatkan keinginan dan usaha seorang untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih berkualitas.

Seseorang dengan akuntabilitas tinggi memiliki keyakinan yang lebih tinggi bahwa pekerjaan mereka akan diperiksa oleh supervisor/manajer/pimpina dibandingkan dengan seseorang yang memiliki akuntabilitas rendah. Akuntabilitas dapat meningkatkan kinerja auditor dalam hal ini kinerja audit yang dilaporkan jika pengetahuan audit tinggi.

### **Kepuasan Kerja**

Mathis dan Jackson (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari

evaluasi pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja merupakan keinginan mendasar setiap karyawan. Karyawan yang merasa puas pada saat bekerja akan memberikan pengaruh positif baik bagi karyawan maupun bagi organisasinya. Pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan merupakan tugas yang penting bagi organisasi yaitu memungkinkan organisasi mengevaluasi situasi yang tidak menguntungkan bagi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins, Judge 2008). Faktor-faktor kepuasan kerja dalam definisi yang lebih luas adalah lebih dari pada sekedar kegiatan yang jelas bahwa pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja. Kepuasan kerja diukur berdasarkan :

- a. Prestasi/pencapaian (*Achievement*)
- b. Pengakuan / penghargaan
- c. Pengembangan (*Personal growth*)
- d. Variasi ketrampilan (*Skill variety*)
- e. Otonomi tugas (*Task autonomy*)
- f. Umpan balik (*Feed back*)

### **Batasan Waktu Pemeriksaan**

Menurut Natalie (2007) batasan waktu audit merupakan batasan waktu yang dialami oleh auditor dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan keuangan klien, yang diakibatkan karena adanya ketidakseimbangan antara tugas dan waktu yang tersedia.

Batasan waktu adalah suatu keadaan yang menunjukkan auditor dituntut untuk melaksanakan efisiensi terhadap waktu yang telah ditetapkan. Anggaran waktu yang

telah dihadapi oleh profesional dalam bidang pemeriksaan dapat menimbulkan tingkat stress yang tinggi dan mempengaruhi sikap, niat dan perilaku auditor (Saputra, 2011)

Auditor menetapkan alokasi waktu audit yang sangat ketat, tetapi akibatnya memiliki efek samping yang merugikan publik, yaitu memunculkan perilaku yang mengancam kualitas audit, antara lain penurunan tingkat pendeteksian dan penyelidikan aspek kualitatif salah saji, dan mengurangi pekerjaan pada salah satu langkah audit di bawah tingkat yang diterima.

Nataline (2007) menunjukkan bahwa para auditor yang semakin merasa adanya kelonggaran dalam menjalankan tugasnya akan berdampak positif terhadap kualitas hasil auditnya, sebaliknya dengan waktu yang semakin sempit akan mengurangi kualitas auditnya.

### **Konflik Peran**

Konflik peran menurut Robbins (2008) adalah sebagai sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. pemeriksa pajak dihadapkan pada potensi konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individu di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi (Silalahi, 2014)

Ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan

cara yang memuaskan (Silalahi, 2014). Konflik peran ini timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional.

Kondisi ini umum terjadi karena adanya beberapa perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain Lidya (2009). Pemeriksaan dilakukan terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak yang memenuhi kriteria Pemeriksaan Rutin maupun Pemeriksaan Khusus

### **Hipotesis Penelitian**

#### **Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Akuntabilitas mengindikasikan adanya dorongan psikologi yang dimiliki seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah mereka kerjakan kepada lingkungannya atau orang lain. Akuntan memiliki kewajiban untuk menjaga standar perilaku etis tertinggi mereka kepada organisasi dimana mereka berlindung terhadap profesi, masyarakat dan pribadi mereka sendiri agar akuntan tersebut mempunyai rasa tanggung jawab menjadi kompeten integritas dan obyektivitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2011) menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pemeriksa pajak menunjukkan berpengaruh signifikan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilis (2010) yang menguji akuntabilitas terhadap kualitas audit dan penelitian tersebut

akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja audit.

#### **H1: akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dirasakan dan sebaliknya.

Hubungan antara bawahan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktivitas kerja. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulton (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cahyani (2007) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut:

#### **H2 : kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.**

#### **Pengaruh Batasan Waktu Pemeriksaan terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Meningkatnya persaingan dalam pasar audit telah menyebabkan meningkatnya tekanan terhadap KAP untuk memaksimalkan efisiensi atau meminimumkan biaya pelaksanaan audit. Kurnia (2010) menyatakan bahwa persaingan yang semakin meningkat untuk mendapat klien audit dapat menyebabkan auditor lebih menekankan pada penurunan biaya audit walaupun terpaksa harus mengorbankan kualitas audit. Pada saat bersamaan, ketika tekanan untuk meminimumkan biaya pelaksanaan audit semakin meningkat, tekanan untuk meningkatkan kualitas audit juga terus terjadi seiring dengan semakin meningkatnya kasus-kasus pelanggaran yang dilakukan KAP dalam pelaksanaan audit.

Bahwasannya para staf auditor yang menjadi responden mengalami tekanan yang diakibatkan oleh anggaran waktu audit yang semakin ketat. Hasil analisis juga menyatakan bahwa sekitar 63% responden setuju melakukan tindakan-tindakan yang dapat menurunkan kualitas audit. Bahwa tekanan anggaran waktu audit berhubungan dengan perilaku-perilaku yang dapat menurunkan kualitas audit. Hasil penelitian juga menyebutkan beberapa cara yang sering dilakukan oleh auditor ketika menghadapi tekanan waktu audit, diantaranya menerima penjelasan klien yang kurang beralasan, menggunakan jumlah sampel audit yang kurang/tidak cukup, melakukan review dangkal terhadap dokumen-dokumen pendukung dari klien, atau tidak melakukan pengujian terhadap semua sampel yang ditentukan dalam program audit.

Pada penelitian dalam Natalie (2007), yaitu menguji pengaruh batasan waktu audit, pengetahuan akuntansi dan auditing, bonus serta pengalaman terhadap kualitas audit pada kantor Akuntan Publik (KAP) di Semarang, kualitas audit yang dijalankan auditor di Kota Semarang tergolong baik, dari 74 auditor yang diteliti sebanyak 44 auditor atau 59,46% kualitas auditnya tergolong sangat baik dan 23 auditor 31,08% tergolong baik.

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan batasan waktu, pengetahuan auditor tentang akuntansi dan auditing, bonus dan pengalaman terhadap kualitas audit dapat dilihat dari hasil uji F Hasil uji F diperoleh  $F_{hitung} = 31,037$  dengan nilai  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh secara simultan batasan waktu, pengetahuan auditor tentang akuntansi dan auditing, bonus dan pengalaman terhadap kualitas audit.

**H3 : Batasan Waktu Pemeriksaan berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa pajak.**

### **Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara pengharapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi Hanif (2013).

Hasil penelitian Arfan dan Ishak (2005) menyimpulkan bahwa konflik peran mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti penurunan kinerja secara keseluruhan

#### **H4 : Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.**

### **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tampan dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan . Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemeriksa pajak yaitu di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tampan dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 58 responden yang bertugas sebagai pemeriksa pajak Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh termasuk dalam *non probability sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji realibilitas. Setelah dilakukan validitas dan realibilitas, barulah diadakan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas dan analisis regresi berganda.

### **Definisi Operasional Variabel**

Dalam definisi operasional ini akan dijelaskan definisi variabel tersebut, indikator yang diukur, dan instrumen yang akan digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Menurut Sugiyono (2012:146) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Alat ukur yang digunakan adalah *Skala Likert*. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Variabel Dependen**

#### **1. Kinerja Pemeriksa Pajak**

Kinerja pemeriksa pajak adalah hasil pencapaian atas program yang dilaksanakan oleh pemeriksa pajak serta evaluasi atas bagaimana program dilaksanakan melalui tatakelola manajemen yang baik.

Adapun indikator pemeriksa pajak yaitu :

- a. Menghindari duplikasi pekerjaan
  - b. Menggunakan prosedur kerja yang efisien
  - c. Mengkoordinir program kerja dengan baik
  - d. Kedisiplinan
  - e. Prestasi Pekerjaan
  - f. Pemeriksaan yang sehat dan praktis
- Indikator diatas yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Eko Saputra.

### **Variabel Independen**

#### **1. Akuntabilitas**

Mardiasmo (2013) mendefinisikan akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.



## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang pada pekerjaannya dan merupakan suatu reaksi emosional yang dapat menimbulkan perasaan yang senang atau tidak senang yang berhubungan dengan penghargaan. Heryanto (2011) melalui 5 indikator yaitu, kepuasan dengan gaji (*satisfaction with Pay*) (X2.1), kepuasan dengan Promosi (*satisfaction with Promotion*) (X2.2), kepuasan dengan Rekan Sekerja (*satisfaction with Co-Workers*) (X2.3), kepuasan dengan Penyelia (*satisfaction with Supervisor*) (X2.4) dan kepuasan dengan Pekerjaan Itu Sendiri (*satisfaction with Work Itself*) (X2.5), (Celluci dan De Vries, 1978 dalam Fuad Mas'ud, 2004)

## 3. Batasan Waktu Pemeriksaan

Batasan waktu pemeriksaan merupakan suatu tolak ukur terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dalam waktu yang telah ditentukan seorang pemeriksa pajak harus mampu menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien. Alat untuk mengukur variabel batasan waktu pemeriksaan adalah dengan menyebarkan kuesioner yang telah digunakan oleh Saputra (2011).

## 4. Konflik Peran

Konflik peran adalah suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan. Pengukuran indikator dilakukan dengan memberikan instrument kuisisioner yang digunakan

oleh peneliti terdahulu yang dikembangkan oleh Silalahi (2014).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada Pemeriksa Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tampan Pekanbaru. Hasil survei kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan dari 56 kuesioner yang disebar, terdapat 48 kuesioner yang kembali.

**Tabel. 1**  
Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin:</b>		
a. Laki-laki	48	100%
b. Perempuan	0	0
<b>Total</b>	48	<b>100%</b>
<b>Umur:</b>		
a. 25-30 tahun	6	12,5%
b. 31-35 tahun	12	25%
c. 36-40 tahun	12	25%
d. 41-45 tahun	14	29,2%
e. 46-50 tahun	4	8,3%
<b>Total</b>	48	<b>100%</b>
<b>Tingkat Pendidikan:</b>		
a. Diploma 3	7	14,6%
b. Strata-1 (S1)	33	68,7%
c. Strata-2 (S2)	8	16,7%
<b>Jumlah</b>	48	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan (2015)

Menjelaskan mengenai data responden berdasarkan jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 48 atau 100% dan yang berjenis kelamin wanita tidak ada. Hal ini menggambarkan kondisi dimana Pemeriksa Pajak yang

bekerja di KPP Madya Pekanbaru, KPP Pratama Tampan Pekanbaru dan KPP Pratama Senapelan Pekanbaru didominasi oleh pria. Responden yang berusia 25-30 tahun berjumlah 6 atau 12,5%, usia 31-35 berjumlah 12 atau 25%, usia 36-40 tahun berjumlah 12 atau 25%, usia 41-45 tahun berjumlah 14 atau 29,2 % dan 46-50 tahun berjumlah 4 atau 8,3%. Dilihat dari pendidikan terakhir responden D3 berjumlah 7 atau 14,6%, S1 berjumlah 33 atau 68,7%, S2 berjumlah 8 atau 16,7%, Hal ini membuktikan bahwa Pemeriksa Pajak didominasi oleh Pemeriksa Pajak yang berpendidikan S1.

### Hasil Statistik Deskriptif

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu akuntabilitas, kepuasan kerja, batasan waktu pemeriksaan, konflik peran dan kinerja

Tabel 2  
Statistik Deskriptif

	N	Mean	Std.Deviation
Akuntabilitas (X <sub>1</sub> )	48	39.8958	4.19848
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	48	36.3542	3.65239
Batas Waktu Pemeriksaan (X <sub>3</sub> )	48	31.8958	4.62297
Konflik Peran (X <sub>4</sub> )	48	26.4375	3.53045
Kinerja Pemeriksa Pajak (Y)	48	33.9792	2.90626
ValidN (listwise)	48		

Sumber: Data Olahan (2015)

Dari tabel 2 hasil dari semua variabel yaitu akuntabilitas, kepuasan kerja, batasan waktu pemeriksaan dan konflik peran disajikan dalam hasil statistik deskriptif disajikan dalam tabel *statistik deskriptif* yang menunjukkan angka minimum, maksimum, *mean*, dan standar deviasi.

### Hasil Uji Kualitas Data

#### Hasil Uji Validitas Data

Penelitian ini terdiri dari 43 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk degree of freedom (df) = n - 2 dengan alpha 0,05, n adalah jumlah sampel Ghozali (2013). Dalam penelitian ini df = n-2 (48-2) = 46, sehingga didapat *r* tabel untuk df (46) = 0,285. Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka keseluruhan instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### Hasil Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan taksiran batasan minimal 0,6. Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 3  
Hasil Uji Reliabilitas

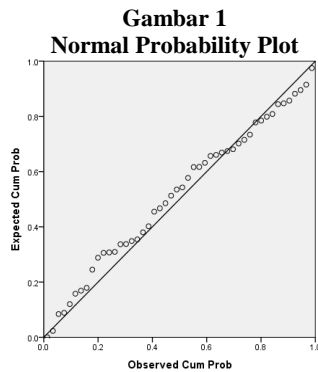
Variabel	Koefisien alpha
Akuntabilitas	0,771
Kepuasan Kerja	0,827
Batasan Waktu Pemeriksaan	0,797
Konflik Peran	0,774
Kinerja Pemeriksa Pajak	0,741

Sumber: Data Olahan (2015)

Berdasarkan tabel 3 dari hasil uji reliabilitas diatas, semua variable akuntabilitas dengan koefisien alpha 0,771, kepuasan kerja koefisien pemeriksaan sebesar 0,797, konflik peran sebesar 0,774 dan kinerja pemeriksa pajak sebesar 0,741 yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal karena menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi hal ini dibuktikan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu reliabel atau handal.

### Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.



Sumber : Data Olahan (2015)

Hasil uji pada gambar diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mendekati garis diagonal. Maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk membuktikan atau menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Akuntabilitas	0,971	1.029
Kepuasan Kerja	0,948	1.055
Batasan Waktu Pemeriksaan	0,704	1.421
Konflik Peran	0,723	1.382

Sumber : Data Olahan (2015)

Berdasarkan tabel variabel independensemuanya terbebas dari multikolinearitas ini terlihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan variabel independen

memiliki nilai toleransi berada diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10.

### Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 sebelumnya Ghozali (2013).

**Tabel 5**  
**Statistik Durbin –Watson**

Durbin-Watson	N	Keterangan
1.328	48	Tidak terdapat Autokorelasi

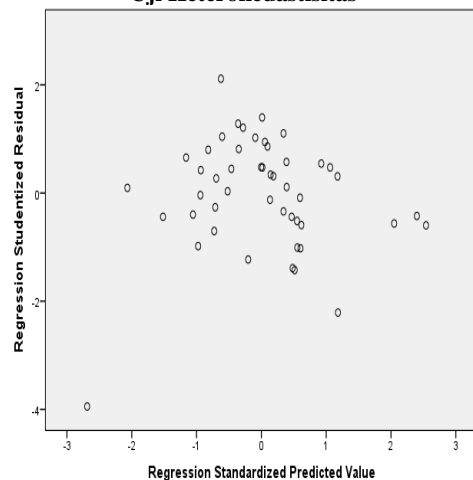
Sumber : Data Olahan (2015)

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai  $d_{hitung}$  (*Durbin- Watson*) terletak antara  $-2$  dan  $+2 = -2 < 1,328 < +2$ .Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 2**  
**Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Data Olahan (2015)

Dari gambar 2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heterokedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variable independen dan dependen.

**Tabel.6**  
**Hasil Analisis Regresi**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	30.38	5.868		5.178	0.000
Akuntabilitas	.223	0.77	.322	2.891	0.006
Kepuasan Kerja	.198	0.90	.249	2.207	0.033
Batasan Waktu Pemeriksaan	-.178	0.82	-.283	-2.161	0.036
Konflik Peran	-.258	0.106	-.314	-2.431	0.019

Sumber : Data Olahan (2015)

Dari tabel 6 didapatkan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 - b_3X_3 - b_4X_4 + e$$

Y = Kinerja Pemeriksa Pajak

a = Konstanta

$b_{1,2,3}$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Akuntabilitas

$X_2$  = Kepuasan Kerja

$X_3$  = Batasan Waktu Pemeriksaa

$X_4$  = Konflik Peran

e = Variabel Pengganggu (Error Term)

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar presentase pengaruh variabel akuntabilitas, kepuasan kerja, batasan waktu pemeriksaan dan konflik peran terhadap kinerja pemeriksa pajak. Berikut akan dijelaskan dalam bentuk tabel.

**Tabel 7**  
**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.482	.433	2.18764

Sumber : Data Olahan (2015)

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square yang diperoleh sebesar 0,433 yang menunjukkan bahwa Kinerja Pemeriksa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Pratama Pekanbaru dipengaruhi oleh akuntabilitas, kepuasan kerja, batasan waktu pemeriksaan dan konflik peransebesar 43,3% dan sisanya 56,7% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t) dan Pembahasan

Berdasarkan data dari Tabel 6 diketahui nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5 % dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_{tabel} = n - k - 1 : \alpha / 2$$

$$= 48 - 4 - 1 : 0,05 / 2$$

$$= 43 : 0,025$$

$$= 2,589$$

keterangan:

n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

l : konstan

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### H<sub>1</sub>: Akuntabilitas Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,891 > 2,017$  dan  $sig.t (0.006) < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan

bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2013) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh pada kinerja pemeriksa pajak.

### **H<sub>2</sub>: Kepuasan Kerja Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,207 > 2,017$  dan  $sig.t (0,033) < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2007), Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

### **H<sub>3</sub>: Batasan Waktu Pemeriksaan Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  yaitu  $-2,161 < -2,017$  dan  $sig.t (0,036) < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa batasan waktu pemeriksaan berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Natalie (2007), dan bertentangan dengan Saputra (2011).

### **H<sub>4</sub> : Konflik Peran Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak**

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  yaitu  $-2,431 < -2,017$  dan  $sig.t (0,019) < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Silalahi (2014).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu : 1) Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh dengan nilai  $sig.t (0,006)$  terhadap kinerja pemeriksa pajak. 2) Hasil pengujian hipotesis kedua menemukan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh dengan nilai  $sig.t (0,033)$  terhadap kinerja pemeriksa pajak. 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga menemukan bahwa variabel batasan waktu pemeriksaan berpengaruh dengan nilai  $sig.t (0,036)$  terhadap kinerja pemeriksa pajak. 4) Hasil pengujian hipotesis keempat menemukan bahwa konflik peran berpengaruh dengan nilai  $sig.t (0,019)$  terhadap kinerja pemeriksa pajak.

### **Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu : 1) Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan beberapa variabel lainnya baik berasal dari faktor eksternal maupun faktor internal. 2) Penelitian selanjutnya diharapkan

dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel. 3) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukri. 2013. "Pengaruh Akuntabilitas, Kompetensi dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Auditor". *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol. 3. No. 2. Juli 2013. Universitas Syiah Kuala.
- Arfan, Muhammad. 2010. "Pengaruh Kepuasan Kerja, profesionalisme, dan Penerapan teknologi Informasi terhadap Kinerja Auditor". *Jurnal Akuntansi Pasca Sarjana*, Volume 2, No 2, Mei 2013. Universitas Syiah Kuala.
- Cahyani, Nur. 2007. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- E. Heryanto. 2011. Pengaruh Kompetensi, Pemberdayaan, Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Keuangan Sekretariat Kementrian. Skripsi Universitas Terbuka.
- Fitriany. Analisis Komprehensif Pengaruh Kompetensi dan Independensi Akuntan Publik Terhadap Kualitas Audit. *Disertasi Universitas Indonesia*, Jakarta, 2011.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitrios, Rusli, 2011. *Pengantar Hukum Pajak*. Riau : Unri Press.
- Hanif, Rheny Afriana. 2013. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*. 21 (3).
- Hutagaol, John. 2007. *Kapita Selekta Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 17/PMK.03/2013, tentang Batasan Waktu Pemeriksaan.
- Kurnia, Rahayu Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Graha Pustaka
- Lidya, Agustina. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi*. 1 (1) : h:40-69.

- Lilis, Aridin. 2010. Pengaruh Kompetensi, Independensi, Akuntabilitas, dan Motivasi terhadap Kualitas Audit. *Majalah Ekonomi*. Tahun XX No.3 Desember : Surabaya.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2013. Yogyakarta: Andi.
- Mathis, RL dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat
- Natalie. "Pengaruh Batasan Waktu Audit, Pengetahuan Akuntansi dan Auditing , Bonus serta pengalaman terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik di Semarang". *Jurnal Akuntansi*. Universitas Negeri Semarang.
- Pemerintah RI. 2007. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta
- Robbbin, S dan Judge, T.A. 2008. Perilaku Organisasi. Jakarta : Salemba Empat.
- Saputra, Eko. 2011. Pengaruh Pelatihan Teknis Perpajakan, Akuntabilitas, dan Batasan Waktu Pemeriksaan Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada KPP di Jakarta Selatan. *Skripsi UIN*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Silalahi, Tabah wolmen. 2014."Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sulton. 2010. "Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Auitor Pada Kantor Akuntan Publik Di DKI Jakarta". *Jurnal Ekonomi*. Universitas Islam Negeri.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 62