

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi

PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, DAN TEKANAN WAKTU TERHADAP KUALITAS HASIL PEMERIKSAAN PAJAK

Ahmad Syarif Kurniawan¹Ayu Chairina Laksmi²

^{1,2}Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

ari.corby@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 23 February 2021

Received in revised form:

18 March 2021

Accepted: 18 March 2021

Available online: 31 March 2021

Keywords: Competence, Time Pressure, the Quality of Tax Auditor Outcome

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tax auditor competence, communication skills, and time pressure on the quality of tax audit outcome. The research method used is quantitative by collecting data using a survey method by distributing questionnaires to 130 tax auditors at the Tax Service Office at the Regional Office of the Directorate General of Taxes, East Java I. The analytical tools used in this research is multiple linear regression and data analysis in this study uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25th. The results showed that tax auditors' competence and communication skills partially had a positive effect on the quality of tax audit outcome, while time pressure had no effect on the quality of tax audit outcome. Simultaneously, the tax auditor's competence, communication skills, and time pressure have an effect on the quality of the tax auditor outcome.

PENDAHULUAN

Pendapatan Negara Indonesia diperoleh dari berbagai sumber. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar. Penerimaan Negara pada tahun 2019 dari sektor perpajakan sebesar Rp1.786,4 triliun dengan persentase sebesar 83% dari total pendapatan negara senilai Rp2.165,1 triliun (Kemenkeu, 2019). Tingginya penerimaan pajak tersebut menunjukkan bahwa semakin aktifnya peran serta warga negara dalam pembangunan di Indonesia melalui sektor perpajakan.

Self assessment system merupakan sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menghitung, menyeteror, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang (Kusuma, dkk., 2018). Dalam pasal 29 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 menyatakan bahwa untuk menguji apakah wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, maka diperlukan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan pajak.

Sistem *self assessment* memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak terutang, hal ini menyebabkan adanya perbedaan jumlah perhitungan pajak yang seharusnya terutang antara fiskus dan Wajib Pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak mempunyai hak untuk mengajukan upaya hukum apabila perhitungan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak dinilai tidak benar menurut Wajib Pajak.

Menurut data menunjukkan bahwa persentase kemenangan putusan pengadilan pajak secara nasional pada Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2019 mengalami penurunan dari 50,97% menjadi 40,54% (SISEPA DJP, 2020). Terjadinya penurunan tingkat kemenangan Direktur Jenderal Pajak (DJP) atas sengketa pajak dari tahun ke tahun menunjukkan belum optimalnya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan persentase kemenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui peningkatan kualitas hasil pemeriksaan pajak. Mengingat pemeriksaan pajak merupakan bentuk penegakan hukum, maka perlu untuk meningkatkan perhatian terhadap kualitas pemeriksaan pajak yang nantinya diharapkan akan meningkatkan kualitas dari hasil pemeriksaan tersebut.

Kualitas pemeriksaan adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis dan independen dimana dalam pelaksanaannya pemeriksa berpedoman pada standar dan peraturan yang berlaku dan memungkinkan pemeriksa untuk menemukan pelanggaran atau kecurangan yang terjadi yang kemudian dituangkan dalam laporan pemeriksaan (Khurun In dan Asyik, 2019). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Pemeriksaan menyatakan bahwa temuan hasil pemeriksaan pajak harus didukung dengan bukti kompeten yang cukup dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Yang dimaksud dengan bukti kompeten adalah bukti yang valid dan relevan dengan tetap mempertimbangkan prinsip kewajaran dan kelaziman usaha atas transaksi wajib pajak yang memiliki hubungan istimewa. Sedangkan bukti yang cukup adalah bukti yang memadai untuk mendukung temuan hasil pemeriksaan pajak.

Dalam peningkatan kualitas pemeriksaan, diperlukan faktor yang dapat mendukung kegiatan tersebut. Kompetensi merupakan salah satu faktor penentu kualitas hasil pemeriksaan (Susilo, dkk, 2018). Kompetensi dan tekanan waktu berkaitan erat dengan kualitas pemeriksaan pajak. Kompetensi dapat dilihat dari berbagai perspektif, yaitu sudut pandang auditor secara individu dan tim audit yang dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, sedangkan tekanan waktu merupakan kondisi pembatasan waktu yang diberikan kepada pemeriksa pajak untuk menyelesaikan prosedur pemeriksaan tersebut (Qi, et al, 2015).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menguji kualitas hasil pemeriksaan pajak, diantaranya Cahyono, dkk.(2015), Supriyatin, dkk.(2019), dan Susilo, dkk. (2018). Cahyono, dkk.(2015) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh kompetensi, independensi, obyektifitas, kompleksitas tugas, dan integritas auditor terhadap kualitas hasil pemeriksaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi, independensi, obyektifitas, dan integritas auditor berpengaruh positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan. Sedangkan kompleksitas tugas berpengaruh negatif terhadap kualitas hasil pemeriksaan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Supriyatin, dkk.(2019) menggunakan

variabel kompetensi auditor dan kepuasan kerja sebagai variabel independen untuk menguji pengaruhnya terhadap kualitas pemeriksaan pajak dengan tekanan waktu sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak. Namun, ketika variabel kompetensi dan kepuasan kerja dimoderasi oleh variabel tekanan waktu, maka kualitas dari hasil pemeriksaan pajak akan menurun.

Kemudian, Susilo, dkk. (2018) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh kompetensi dan motivasi pemeriksa pajak terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak, melalui penerapan nilai-nilai etik Kementerian Keuangan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jakarta Selatan I. Hasil penelitian menemukan kompetensi pemeriksa pajak tidak berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak dan motivasi pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak. Untuk hubungan yang tidak langsung yang dimediasi oleh penerapan nilai-nilai Etik Kementerian Keuangan, variabel kompetensi dan motivasi pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak. Hasil selanjutnya menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Etik Kementerian Keuangan secara langsung juga berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak.

Tujuan penelitian akan mengeksplorasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan, yaitu kompetensi, komunikasi, dan tekanan waktu. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Pikirang, dkk. (2017) dan Ismail dkk. (2020) yang menguji variabel tekanan waktu terhadap kualitas pemeriksaan, serta Khurun In dan Asyik (2019) yang menguji variabel kompetensi terhadap kualitas pemeriksaan, penelitian ini menggunakan kedua variabel tersebut untuk diuji kembali dan menambahkan satu variabel baru yang masih terbatas diuji pada penelitian-penelitian sebelumnya untuk mengukur kualitas hasil pemeriksaan pajak, yaitu variabel keterampilan komunikasi.

Variabel keterampilan komunikasi ditambahkan karena telah dijelaskan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan menjelaskan bahwa pemeriksa pajak harus memiliki keterampilan berkomunikasi baik lisan maupun tulisan. Komunikasi lisan diperlukan dalam melaksanakan metode dan teknik pemeriksaan pajak agar diperoleh data dan/atau keterangan yang digunakan dalam pengujian. Komunikasi tulisan perlu dilatih agar Laporan Hasil Pemeriksaan dapat terbaca dengan jelas sesuai dengan maksud dan tujuan dan dapat mengkomunikasikan secara tertulis mengenai pemeriksaan pajak yang telah dilakukan.

Objek penelitian ini adalah Pemeriksa di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I. Objek penelitian diambil berdasarkan data yang menunjukkan persentase kemenangan putusan pengadilan pajak di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dari Tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami penurunan dari 68,14% menjadi 39,23%.

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Agency theory merupakan hubungan kerjasama antara *principal* dan agen, dimana *principal* memberikan sebagian kewenangan kepada agen untuk melaksanakan tugas sesuai dengan keinginan *principal* (Jensen dan Meckling, 1976). Dalam hal ini yang dimaksud dengan *principal* adalah pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan agen adalah Wajib Pajak. Dalam sistem perpajakan Indonesia, pemerintah memberikan kewenangan kepada

Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sendiri, antara lain menghitung, menyeter dan melaporkan pajak yang terhutang. Sistem ini dinamakan *self assessment system*. Terdapat konflik yang sering terjadi antara pemerintah sebagai *principal* dan Wajib pajak sebagai agen dimana pemerintah tidak mengetahui secara pasti apakah Wajib Pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dan adanya asimetri informasi antara pemerintah terhadap Wajib Pajak. Permasalahan ini muncul ketika agen mulai memiliki minat dan tujuan yang berbeda dengan *principal* (Soudijn dan Zhang, 2016). Syahmina dan Suryono (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *principal* sebagai pihak yang memiliki hak untuk memungut pajak ingin mengetahui segala informasi aktivitas usaha perusahaan, hal ini dilakukan dengan meminta laporan pertanggung jawaban agen berupa melaporkan laporan keuangan, tetapi yang seringkali terjadi adalah agen melakukan tindakan dengan melaporkan laporan keuangan yang terlihat baik, sehingga dapat dianggap telah melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya pengawasan yaitu melalui kegiatan pemeriksaan pajak (Peraturan Dirjen Pajak No. 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan yang bertujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak atau tujuan lain dalam melaksanakan peraturan undang-undang perpajakan dimana dilakukan secara objektif dan profesional, melalui serangkaian kegiatan, yaitu menghimpun dan mengolah data, keterangan, bukti. Terdapat dua jenis pemeriksaan pajak, yaitu pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor. Pemeriksaan lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan di tempat wajib pajak menjalankan usaha sedangkan pemeriksaan kantor adalah pemeriksaan yang dilakukan di kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Jangka waktu pengujian pemeriksaan lapangan adalah paling lama 6 bulan sejak surat pemberitahuan pemeriksaan lapangan disampaikan kepada wajib pajak, sedangkan jangka waktu pengujian pemeriksaan kantor adalah paling lama 4 bulan sejak wajib pajak datang untuk memenuhi panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor yang selanjutnya jangka waktu tersebut dapat diperpanjang lagi paling lama 2 bulan (PMK, 2015).

Dalam melaksanakan pemeriksaan, kompetensi merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pemeriksa (Putra dan Murni, 2019). Baik secara individu maupun tim pemeriksa pajak harus mendapat pendidikan dan pelatihan teknis yang cukup serta memiliki keterampilan. Perpajakan, akuntansi dan pemeriksaan merupakan dasar pengetahuan yang harus dimiliki. Selain itu, pemeriksa pajak harus mengetahui tentang lingkungan dan proses bisnis Wajib Pajak. Pemeriksa pajak harus meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan berkelanjutan seperti pendidikan dan pelatihan, kursus singkat, dan seminar (Peraturan Dirjen Pajak No. 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan). Dua faktor yang dapat mengukur kompetensi seorang pemeriksa pajak, yaitu pengetahuan dan pengalaman. Tingkat pengetahuan seorang pemeriksa dibutuhkan dalam pemeriksaan untuk dapat dengan mudah mengindikasikan berbagai permasalahan atau temuan (Cahyono dkk., 2015), sedangkan pengalaman adalah keseluruhan perjalanan yang dipetik oleh seorang pemeriksa pajak dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam pelaksanaan pemeriksaan. Pengalaman tersebut dapat membantu kemampuan prediksi dan deteksi seorang pemeriksa terhadap kecurangan sehingga pemeriksa dapat mengambil kesimpulan yang tepat (Yendrawati dan Mukti, 2015).

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pemeriksaan, salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh pemeriksa adalah harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif, baik secara lisan maupun tulisan. Kemampuan untuk berkomunikasi secara lisan merupakan teknik pemeriksaan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi berupa keterangan-keterangan sedangkan kemampuan berkomunikasi secara tulisan merupakan kemampuan untuk menyusun catatan tertulis dalam bentuk Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) dan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) merupakan proses terakhir dalam kegiatan pemeriksaan pajak, di mana laporan ini disusun sesuai dengan standar pelaporan hasil pemeriksaan, yaitu ringkas dan jelas yang menyajikan ruang lingkup, tujuan, simpulan yang didukung oleh temuan bahwa ada atau tidaknya ketidaksesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (PMK, 2015).

Tekanan waktu merupakan kendala yang dihadapi oleh pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan pajak. Hal ini karena adanya batasan waktu yang diberikan kepada pemeriksa untuk dapat menemukan temuan sebagai bukti laporan pemeriksaan (Pikirang, dkk. 2017). Dimensi tekanan waktu terdiri atas dua, yaitu *time budget pressure* dan *time deadline pressure*. *Time budget pressure* adalah keadaan di mana pemeriksa dituntut untuk melakukan efisiensi terhadap anggaran waktu yang telah disusun (Pikirang, dkk. 2017). Sedangkan *time deadline pressure* adalah keadaan dimana pemeriksa diminta untuk menyelesaikan prosedur pemeriksaan tepat pada waktunya. *Time budget pressure* dan *time deadline pressure* telah menjadi masalah yang serius bagi pemeriksa pajak, banyaknya tekanan membuat pemeriksa menandatangani opini tanpa mendapatkan bukti temuan tersebut (Christensen, dkk., 2016).

H₁ : Kompetensi Pemeriksa Pajak berpengaruh positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak

Kompetensi seorang pemeriksa pajak dinilai penting bagi seorang pemeriksa pajak yang akan melaksanakan tugasnya. Kompetensi pemeriksa dipengaruhi oleh pengetahuan, dan pengalaman (Supriyatin dkk., 2019). Khurun In dan Asyik (2019) menjelaskan bahwa pemeriksa pajak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai maka akan menghasilkan kualitas pemeriksaan yang baik.

H₂ : Komunikasi berpengaruh positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak

Komunikasi adalah penyampaian pesan melalui saluran tertentu dari satu sumber berita kepada penerima dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan dari penerima (Prabhawa, dkk., 2014). Dalam proses pemeriksaan yang dimulai dari perencanaan penugasan, pelaksanaan, pengujian hingga pemantauan tindak lanjut, komunikasi sangat diperlukan untuk memberikan hasil pemeriksaan yang terbaik. Dengan menerapkan keterampilan berkomunikasi pelaksanaan pemeriksaan akan berjalan dengan efektif di mana pemeriksa akan mencapai hasil-hasil yang diinginkan (Smith dan Rahmanullah, 2015).

H₃ : Tekanan waktu berpengaruh negatif terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak

Dalam melaksanakan kegiatan pemeriksaan pajak, pemeriksa perlu untuk mengestimasi waktu yang dibutuhkan dan seringkali waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan, akibatnya muncul perilaku kontra produktif yang menyebabkan tidak maksimalnya kinerja pemeriksa sehingga kualitas pemeriksaan menjadi lebih rendah (Usman dan Modding, 2019).

Populasi, Sampel, dan Metode Pengumpulan Data

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang berjumlah 188 orang yang terdaftar dalam Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemeriksa pajak yang telah memiliki pengalaman minimal 5 tahun dalam melakukan pemeriksaan pajak. Ukuran sampel dapat ditentukan dengan rumus slovin (Tejada dan Punzalan, 2012). Rumus slovin dapat dihitung:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{188}{1 + 188(0,05)^2} = 128$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan

Dengan demikian, minimum jumlah sampel yang digunakan di penelitian ini adalah 128 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. yang diperoleh langsung dari pemeriksa pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. Metode pengumpulan data menggunakan survei, dengan membagikan kuesioner kepada responden via *online* melalui *google form*. Kuesioner disebar sebanyak 187 kuesioner, dengan 159 kuesioner yang kembali dan yang dapat digunakan sebanyak 130 kuesioner. Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis menggunakan *software SPSS* versi 25. Penelitian ini akan menguji tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Pengujian menggunakan SPSS versi 25 yang dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien determinan, dan uji analisis regresi berganda.

Analisis regresi berganda bertujuan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Analisis regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Hasil Pemeriksaan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = Kompetensi

X2 = Komunikasi

X3 = Tekanan Waktu

e = Error terms

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dan r -tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dengan n adalah jumlah sampel, yaitu $130 - 2 = 128$, sehingga r -tabel sebesar 0,1723. Jika r -hitung lebih besar dari 0,1723 dinyatakan instrumen dalam penelitian ini valid (Ghozali, 2018). Reliabilitas dapat diukur melalui uji statistik *cronbach's alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel, apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,70 (Ghozali, 2018).

Seluruh butir pernyataan setiap variabel memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga seluruh item pernyataan pada variabel kualitas hasil pemeriksaan dinyatakan valid. Selain itu, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada nilai minimum sebesar 0,70, sehingga instrumen kuesioner pada variabel kompetensi, komunikasi, tekanan waktu, dan kualitas hasil pemeriksaan dinyatakan reliabel.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji seberapa besar variabel kompetensi, komunikasi, dan tekanan waktu dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel kualitas hasil pemeriksaan. Nilai *R-Square* dapat diterima apabila lebih dari 0,10 (Falk dan Miller, 1992). Nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,157, artinya variabel kompetensi, komunikasi, dan tekanan waktu dapat menjelaskan variabel kualitas hasil pemeriksaan sebesar 15,7%. Sisanya sebesar 84,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linier berganda dilihat dari nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka dapat dinyatakan tidak terdapat pengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan jika nilai signifikansi < 0,05, maka dapat dinyatakan terdapat pengaruh secara signifikan atau H_0 diterima (Ghozali, 2018). Hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien korelasi	Signifikansi	<i>Alpha</i>	Keputusan
Kompetensi (X_1)	0,252	0,045	0,05	H_1 diterima
Komunikasi (X_2)	0,624	0,002	0,05	H_2 diterima
Tekanan Waktu (X_3)	0,006	0,899	0,05	H_3 ditolak

Sumber: data diolah (2021)

PEMBAHASAN

Kompetensi Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan

Kompetensi ditemukan berpengaruh secara statistik nilai signifikansi diterima terhadap kualitas hasil pemeriksaan (H_1). Kompetensi merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam melaksanakan pemeriksaan pajak. Hal ini diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. 23 tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan bahwa kompetensi adalah kualitas yang harus

dimiliki oleh pemeriksa pajak berupa pengetahuan dan keahlian di bidang akuntansi, perpajakan, dan pemeriksaan pajak. Untuk meningkatkan keahliannya pemeriksa pajak juga diharuskan untuk mengikuti pendidikan non formal yaitu berupa seminar, diklat-diklat, dan kegiatan lainnya dalam bidang perpajakan. Selain itu, untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan, pemeriksa pajak harus memahami lingkungan, proses bisnis, serta cara menghadapi wajib pajak.

Dalam teori Agensi, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak yang bertindak sebagai *principal* memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak sebagai agen untuk mengelola kewajiban perpajakannya sendiri dengan peraturan Undang-Undang perpajakan sebagai dasar penetapannya. Namun, terdapat konflik yang sering terjadi antara pemerintah dengan Wajib Pajak, di mana pemerintah tidak mengetahui secara pasti apakah Wajib Pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Atiqoh dan Riduwan, 2016). Dengan semakin berkembangnya kompetensi yang dimiliki oleh pemeriksa pajak, diantaranya pengalaman dan pengetahuan lebih dari 5 tahun dalam menghadapi Wajib Pajak, dapat memudahkan pemerintah untuk mengatasi konflik yang dihadapi tersebut. Pemeriksa dapat menghasilkan kualitas hasil pemeriksaan pajak yang baik karena dalam proses pelaksanaan pemeriksaan pajak, pemeriksa dapat dengan mudah menghadapi wajib pajak dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triarini dan Latrini (2016) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pemeriksaan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan maka akan meningkatkan kualitas dari hasil pemeriksaan tersebut. Selain itu, Putra dan Murni (2019) juga berpendapat bahwa kompetensi seorang pemeriksa pajak dibutuhkan untuk menilai keadaan entitas dan risiko perusahaan. Dalam prinsip pemeriksaan, seorang pemeriksa harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya untuk menghasilkan kualitas pemeriksaan yang baik (Khurun In dan Asyik, 2019). Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas hasil pemeriksaan pajak, perlu adanya peningkatan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh pemeriksa pajak. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilo dkk. (2018) dan Mulyani dan Purnomo (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi seorang pemeriksa pajak tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Dalam penelitiannya, menjelaskan bahwa pemeriksa pajak lebih mengutamakan pentingnya kerjasama tim dibandingkan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pemeriksa pajak. Mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. 23 tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan, Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I meningkatkan kompetensi dengan memberikan pelatihan-pelatihan khusus dan seminar di bidang pemeriksaan pajak.

Komunikasi Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan

Komunikasi ditemukan berpengaruh secara statistik nilai signifikansi diterima terhadap kualitas hasil pemeriksaan (H_2). Kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemeriksa pajak saat melakukan pemeriksaan pajak. Komunikasi yang dibutuhkan tidak hanya secara lisan namun juga secara tulisan (PER DJP No. 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan). Dalam PMK No. 184 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas PMK No. 17 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemeriksaan menjelaskan bahwa

produk terakhir yang dihasilkan dari pelaksanaan pemeriksaan pajak adalah mengkomunikasikan proses pelaksanaan pemeriksaan pajak dalam bentuk tulisan, yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Laporan ini berisi tentang penguraian pelaksanaan pemeriksaan secara ringkas dan jelas yang sesuai dengan ruang lingkup dan tujuan dari pemeriksaan pajak. Dengan adanya kemampuan berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan, dapat membantu pemeriksa pajak untuk mengumpulkan bukti-bukti yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan kualitas hasil pemeriksaan pajak.

Adanya *self assessment system* yang diberikan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak menyebabkan pemerintah sebagai *principal* tidak memiliki informasi yang rinci mengenai keputusan yang telah diambil oleh Wajib Pajak sebagai Agen dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dalam proses pelaksanaan pemeriksaan pajak, pemeriksa pajak diwajibkan untuk memperoleh informasi yang relevan dan sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas hasil pemeriksaan pajak yang baik. Konflik asimetri informasi ini dapat menghambat pemeriksa pajak untuk mencapai hasil diinginkan, namun dengan adanya keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh pemeriksa pajak, dapat membantu konflik asimetri informasi yang terjadi antara pemerintah dan Wajib Pajak. Keterampilan berkomunikasi yang jelas dan efektif baik secara lisan maupun tulisan yang dimiliki oleh pemeriksa pajak dapat membantu proses pengumpulan informasi yang dimiliki Wajib Pajak dengan lebih rinci sehingga dapat menunjang kinerja pemeriksa dan menghasilkan kualitas hasil pemeriksaan pajak yang baik (Prabhawa, dkk. 2014).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Rahmanullah (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi dapat membantu pemeriksa untuk melaksanakan pemeriksaan dengan efisien. Komunikasi dapat membantu pengendalian dan koordinasi tim pemeriksa, membantu pemeriksa memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, dan meningkatkan mutu pemeriksaan. Dengan demikian, keterampilan komunikasi yang dimiliki pemeriksa pajak dapat membantu menghasilkan kualitas hasil pemeriksaan pajak yang lebih baik. Pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I diwajibkan untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan untuk meningkatkan hasil kualitas pemeriksaan pajak dengan memperoleh bukti-bukti yang relevan yang dibutuhkan dan penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan Pajak sesuai dengan aturan standar pemeriksaan pajak yang berlaku.

Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan

Tekanan waktu ditemukan secara statistik nilai signifikansiditolak terhadap kualitas hasil pemeriksaan (H_3). Dalam teori Agensi, konflik kepentingan merupakan masalah yang terjadi antara pemerintah dan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang menganggap pembayaran pajak merupakan beban, berusaha untuk mengurangi jumlah pajak yang terutang dengan cara melakukan kegiatan manajemen pajak sementara Pemerintah berharap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang seharusnya. Pemerintah yang telah memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak tidak mengetahui secara menyeluruh keputusan dan tindakan yang telah dilakukan oleh Wajib Pajak. Untuk mengetahui apakah Wajib Pajak telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar, Pemerintah melakukan pengawasan melalui pemeriksaan pajak.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh pemeriksa pajak dalam melaksanakan pemeriksaan pajak adalah adanya tekanan waktu. Tekanan waktu adalah faktor yang dapat mengakibatkan munculnya rasa stres terhadap pemeriksa pajak saat menyelesaikan tugasnya (Syahmina dan Suryono, 2016). Tekanan waktu merupakan keadaan di mana pemeriksa merasa bahwa adanya ketidaksesuaian antara jumlah waktu yang dialokasikan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan (Pramudianti dan Setiawan, 2016). Tekanan yang dirasakan oleh pemeriksa pajak dalam melaksanakan pemeriksaan pajak dapat menghambat pemeriksa untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga tidak dapat menyelesaikan konflik kepentingan yang terjadi antara pemerintah dan Wajib pajak. Namun, menurut Rizal dan Liyundira (2016) salah satu tipe saat pemeriksa pajak menghadapi adanya tekanan waktu, yaitu tipe fungsional dimana pemeriksa pajak akan menggunakan batas waktu yang ditentukan dengan sebaik-baiknya. Pemeriksa yang dibekali dengan pengalaman kerja lebih dari 5 tahun, memiliki pengetahuan yang lebih luas, serta telah memahami teknik sampling dengan baik memudahkan pemeriksa untuk menemukan kecurangan dengan waktu yang lebih singkat (Pratiwi, dkk., 2019). Dengan demikian konflik kepentingan yang dihadapi pemerintah dan Wajib Pajak dapat diatasi dan pemeriksa pajak dapat mencapai kualitas hasil pemeriksaan pajak yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pikirang, dkk (2017) yang menyatakan bahwa tekanan waktu tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail, dkk (2020) yang menyatakan bahwa tekanan waktu (*time budget pressure*) berpengaruh negatif terhadap kualitas pemeriksaan yang dihasilkan, di mana pemeriksa yang mempunyai tekanan dalam melaksanakan pemeriksaan akan berpengaruh terhadap sikap dan perilakunya, sehingga menyebabkan kualitas pemeriksaan yang dihasilkan rendah. Pemeriksa pajak yang terdaftar dalam kelompok fungsional pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I telah memiliki pengalaman kerja sebagai pemeriksa pajak lebih dari 5 tahun. Pengalaman ini dapat membantu pemeriksa pajak untuk menemukan kecurangan dalam bidang perpajakan secara singkat. Kecurangan yang ditemukan secara singkat dapat mempercepat proses pelaksanaan pemeriksaan pajak sehingga adanya tekanan waktu yang ditetapkan dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan pajak.

SIMPULAN

Penelitian ini memiliki implikasi terhadap organisasi dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak. Implikasi tersebut dapat ditunjukan dari fakta temuan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan dan tekanan waktu tidak berpengaruh terhadap kualitas hasil pemeriksaan. Berdasarkan temuan tersebut, Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat selalu meningkatkan kompetensi dan komunikasi pemeriksa pajak, karena dengan semakin meningkatnya kompetensi dan komunikasi dapat berdampak pada meningkatnya kualitas hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak.

KETERBATASAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan: (1) objek penelitian masih terbatas pada Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, sehingga belum mewakili Direktorat Jenderal Pajak secara keseluruhan; (2) berdasarkan nilai koefisien determinan sebesar 0,157, yang artinya variabel independen dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan kualitas hasil pemeriksaan sebesar 15,7%; (3) metode penelitian hanya menggunakan pendekatan kuantitatif.

SARAN

Berdasarkan keterbatasan dapat diambil saran bagi penelitian selanjutnya: (1) diharapkan dapat menambah objek penelitian untuk penelitian selanjutnya; (2) penelitian selanjutnya disarankan dapat menambah variabel lainn yang belum digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, karena variabel komunikasi dalam penelitian ini merupakan variabel yang belum pernah diteliti sebelumnya, untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel tersebut; (3) penelitian selanjutnya dapat menggabungkan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar dapat menggali lebih dalam lagi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hasil pemeriksaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Atiqoh, N., dan Riduwan, A. (2016). Pengaruh Due Professional Care, Motivasi Auditor, Time Budget Pressure Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(2), 1–16.
- Aulia, A. (2013). Pengaruh Pengalaman, Independensi, dan Due Profesional Care Auditor Terhadap Kualitas Audit Laporan Keuangan Pemerintah. *Jurnal Ilmiah*.
- Cahyono, A. D., Wijaya, A. F., dan Domai, T. (2015). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Obyektivitas, Kompleksitas tugas, dan Integritas Auditor Terhadap Kualitas Hasil Audit. *Reformasi*, 5(1), 1–12.
- Face, W., dan Faules, D. F. (2002). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Falk, R. F., dan Miller, N. B. (1992). No Title. In *A Primer for Soft Modeling*. Akron: University of Akron Press.
- Garland, R. (1991). The Mid-Point on a Rating Scale : Is it Desirable ? *Marketing Bulletin*, 2, 66–70.
- Ghozali, I. H. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Sembilan). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, Arman, A., Salam, A., dan Razak, L. A. (2020). Time Budget Pressure, Kompleksitas Audit dan Kualitas Audit. *Economic, Business, Management, and Accounting Journal*, XVII(2).
- Jensen, M. C., dan Meckling, W. H. (1976). Theory of The Firm : Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305–360.
- Kemenkeu. (n.d.). Kementerian Keuangan: Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Retrieved September 26, 2020, from <https://www.kemenkeu.go.id/>
- Khurun In, A. W., dan Asyik, N. F. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(8), 1–15.

- Kusuma, I. G. K. C. B. A., Setiawan, B., dan Sugiharto, D. Y. (2018). Menakar Kualitas Pemeriksaan Pajak dalam Sengketa Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 2(1), 76–83.
- Mulyani, S. D., dan Purnomo, T. H. (2019). Peran Kompleksitas Tugas Dalam Hubungan Kompetensi, Independensi, dan Etika Pemeriksa Pajak Dengan Kualitas Hasil Pemeriksaan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 109–118.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pemeriksaan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 184 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 17 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemeriksaan.
- Pikirang, J., Sabijono, H., dan Wokas, H. R. N. (2017). Pengaruh Tekanan Waktu, Independensi dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit di Kantor Inspektorat Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 717–732.
- Prabhawa, K. A., Herawati, N. T., dan Putra, M. P. A. (2014). Pengaruh Supervisi, Profesionalisme, dan Komunikasi Dalam Tim Pada Kinerja Auditor Perwakilan BPKP Provinsi Bali. *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(1), 1–11.
- Pramudianti, A., dan Setiawan, N. (2016). Pengaruh Tekanan Anggaran Waktu, Prosedur Review, Kontrol Kualitas, dan Karakteristik Personal Auditor Terhadap Perilaku Pengurangan Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta dan Solo). *Jurnal Nominal*, 5(2), 29–41.
- Pratiwi, I. D. A. D., Suryandari, N. N. A., dan Susandya, A. A. P. G. B. A. (2019). Peran Independensi, Tekanan Waktu, Kompleksitas Tugas, Dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 15(2), 136–146.
- Putra, S. Z., dan Murni, T. (2019). Evaluasi Pada Proyek Pembangunan Jalan Kalimantan Kota Bengkulu dengan Menggunakan Metode Program Evaluation and Review Technique. *Jurnal Ilmiah STIE MDP*, 8(2), 69–155.
- Qi, B., Li, B., dan Tian, G. (2015). What Do We Know About The Variance Of Audit Quality? An Empirical Study From The Perspective Of Individual Auditor. *The Journal of Applied Business Research*, 31(1), 71–88.
- Rizal, N., dan Liyundira, F. S. (2016). Pengaruh Tekanan Waktu Dan Independensi Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Malang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 6(1), 45–52.
- SISEPA DJP. (2019). *Laporan Tahunan Tingkat Kemenangan Putusan Pengadilan Pajak Tahun 2017-2019*.
- Smith, M., dan Rahmanullah, I. (2015). Pengaruh Keahlian, Independensi, Komunikasi dan Etika Terhadap Kualitas Auditor Pada Inspektorat Provinsi Banten. *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, 3(3), 149–158.
- Soudijn, M. R. J., dan Zhang, S. X. (2016). Principal-Agency Theory in Illegal Markets: Cooperation and Conflict Among Chinese Loansharks. *Asian Journal of Criminology*, 11(3), 231–247.
- Sukriah, I., Akram, dan Inapty, B. A. (2009). Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Obyektivitas, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kualitas Hasil Pemeriksaan. *Jurnal Ilmiah*.
- Supriyatin, E., Iqbal, M. A., dan Indradew, R. (2019). Analysis of Auditor Competencies and Job Satisfaction on Tax Audit Quality Moderated by Time Pressure (Case Study of Indonesian Tax Offices). *International Journal of Business Excellence*, 19(1), 118–136.

- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-49/PJ/2012 Tentang Penelahaan Sejawat (Peer Review) Pemeriksaan. (2012).
- Susilo, I. A., Ompusunggu, A. P., dan Djaddang, S. (2018). Determinan Kualitas Hasil Pemeriksaan Pajak Melalui Penerapan Nilai-Nilai Etik Kementerian Keuangan. *Jurnal Ekobisman*, 2(3), 286–306.
- Syahmina, F., dan Suryono, B. (2016). Pengaruh Pengalaman, Etik Profesi, Objektivitas, dan Time Deadline Pressur Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(4), 1–20.
- Tejada, J., dan Punzalan, J. (2012). On the misuse of Slovin's formula. *The Philippine Statistician*, 61(1), 129–136.
- Tjun, L. T., Marpaung, E. I., dan Setiawan, S. (2012). Pengaruh Kompetensi dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Akuntansi*, 4(1), 33–56.
- Triarini, D. A. W., dan Latrini, N. M. Y. (2016). Pengaruh Kompetensi, Skeptisime Profesional, Motivasi, dan Disiplin Terhadap Kualitas Audit Kantor Inspektorat Kabupaten/Kota di Bali. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1092–1119.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Usman, E. U., dan Modding, B. (2019). The Influence of Time Budget Pressure, Time Deadline Pressure, Locus of Control on Performance Auditor. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 178–191.
- Yendrawati, R., dan Mukti, D. K. (2015). Pengaruh Gender, Pengalaman Auditor, Kompleksitas Tugas, Tekanan Ketaatan, Kemampuan Kerja dan Pengatahuan Auditor Terhadap Audit Judgement. *Jurnal Inovasi Dan Kewirausahaan*, 4(1), 1–8.