

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Determinan kualitas pemeriksaan secara umum telah dirumuskan pada penelitian terdahulu dalam bentuk *framework* (Knechel *et al.*, 2013). Berbagai riset lanjutan secara empiris telah meneliti pengaruh dari beberapa faktor penentu kualitas pemeriksaan, seperti teknologi informasi (Nurebo *et al.*, 2019; Supriadi *et al.*, 2019; Drogalas *et al.*, 2015), kompetensi pemeriksa (Supriyatin *et al.*, 2019; Susanto *et al.*, 2020; Nadiah *et al.*, 2017), kompleksitas tugas (Adnyana & Mimba, 2019; Wijaya & Yulyona, 2017; Umar *et al.*, 2017), dan tekanan waktu (Johari *et al.*, 2019; Amalia *et al.*, 2019; Broberg *et al.*, 2017). Namun, penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang inkonklusif sehingga menimbulkan celah penelitian.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh dari beberapa faktor penentu kualitas pemeriksaan yang temuannya masih inkonsisten. Model penelitian dibangun dengan persamaan struktural yang merujuk kepada teori, model, standar, kebijakan, serta penelitian yang relevan, yang disesuaikan dalam konteks pemeriksaan pajak. Instrumen kuesioner digunakan untuk menghimpun data penelitian dari 96 pemeriksa pajak di KPP wilayah Jakarta Khusus. Berdasarkan analisis dengan metode statistik PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa:

1) Teknologi informasi, kompetensi pemeriksa, kompleksitas tugas, dan tekanan waktu, secara simultan berpengaruh di dalam model struktural yang dibangun. Adapun faktor-faktor penggunaan teknologi informasi, kompetensi pemeriksa, dan tekanan waktu, berdasarkan persepsi pemeriksa pajak, secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak dalam aspek hasil pemeriksaan yang optimal, upaya hukum yang minimal, dan kepatuhan yang berkelanjutan. Sementara itu, kompleksitas tugas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Pada tingkat keyakinan 95%, simpulan penelitian ini didukung dengan bukti pengujian hipotesis, yakni:

- a. Teknologi informasi memiliki koefisien jalur bertanda positif dan secara statistik bernilai signifikan. Interpretasi dari hasil pengujian ini adalah teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak dengan arah yang positif. Semakin tinggi optimalisasi faktor-faktor kegunaan teknologi informasi dalam aspek peningkatan produktivitas kerja, dukungan organisasi dalam memfasilitasi teknologi informasi, serta kemudahan penggunaan teknologi informasi, maka akan dapat meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak dari segi optimalisasi hasil pemeriksaan, upaya hukum yang minimal, dan kepatuhan berkelanjutan. Peningkatan ini dapat diinterpretasikan dari persepsi bahwa penggunaan teknologi informasi dapat membantu pemeriksa pajak dalam menghimpun data/informasi Wajib Pajak untuk keperluan pemeriksaan, membantu analisis data dengan lebih baik dan akurat, membantu penerapan prosedur kerja yang terdokumentasi dengan baik dan menyeluruh, dan meningkatkan kemungkinan temuan pemeriksaan

yang didukung dengan bukti kompeten yang cukup. Kondisi fasilitas teknologi yang memadai dalam mendukung proses bisnis dan pengetahuan yang mumpuni dalam mengoperasikan teknologi informasi serta kemudahan penggunaan teknologi juga dapat menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan pemeriksaan pajak yang lebih berkualitas.

- b. Kompetensi pemeriksa memiliki koefisien jalur bertanda positif dan secara statistik bernilai signifikan. Interpretasi dari hasil pengujian ini adalah kompetensi pemeriksa berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak dengan arah yang positif. Semakin tinggi implementasi pengetahuan dan keterampilan pemeriksa pajak pada setiap tahapan proses pemeriksaan, maka kualitas pemeriksaan pajak akan dapat meningkat. Faktor-faktor kompetensi yang dapat mewujudkan pemeriksaan pajak yang lebih berkualitas dapat meliputi: kemampuan dalam menghimpun data untuk perencanaan audit; kemampuan dalam menganalisa laporan keuangan dengan menerapkan pengetahuan mengenai akuntansi, pajak, pemeriksaan yang dimiliki; kemampuan dalam mengidentifikasi masalah; kemampuan pemeriksa pajak dalam menentukan data/buku/catatan/dokumen untuk keperluan pemeriksaan; kemampuan dalam mengolah data dengan metode dan teknik yang sesuai; kemampuan dalam menentukan bukti dan menyusun temuan audit yang kompeten; kemampuan dalam menjelaskan temuan dengan komunikasi yang efektif; mempertahankan temuan pada saat pembahasan; dan mampu menyusun laporan pemeriksaan pajak dengan ringkas jelas dan disertai dengan temuan yang kuat.

- c. Kompleksitas tugas memiliki koefisien jalur bertanda positif dan secara statistik tidak bernilai signifikan. Interpretasi dari hasil pengujian ini adalah kompleksitas tugas tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Tidak adanya pengaruh kompleksitas tugas terhadap kualitas pemeriksaan pajak kemungkinan dapat disebabkan karena faktor-faktor kompetensi pemeriksa yang mumpuni dalam menghadapi kasus yang kompleks/sulit. Berdasarkan hukum relasi antara tingkat performa dan stres, kompleksitas penugasan dalam kasus pemeriksaan yang diukur dari indikator ketidakpatuhan Wajib Pajak yang tinggi adalah faktor yang menantang, namun masih dapat ditangani oleh pemeriksa pajak.
- d. Tekanan waktu memiliki koefisien jalur bertanda negatif dan secara statistik bernilai signifikan. Interpretasi dari hasil pengujian ini adalah tekanan waktu berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak dengan arah yang negatif. Semakin tinggi tekanan waktu, maka kualitas pemeriksaan pajak akan menurun. Berdasarkan hukum relasi antara tingkat performa dan stres, pemeriksa pajak kemungkinan dapat diduga/diindikasikan mengalami tekanan waktu yang lebih dari tingkat optimum, dan hal ini dapat berpotensi mengakibatkan penurunan performa dan kualitas hasil pekerjaan. Tekanan dapat disebabkan karena pemeriksa pajak merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas pada alokasi waktu yang terbatas karena beban kerja yang tinggi. Tekanan waktu berpotensi menyebabkan pemeriksa gagal dalam menelusuri dan mengevaluasi data, bukti, dan/atau informasi secara mendalam dan akurat untuk menentukan ketidakpatuhan Wajib Pajak.

- 2) Teknologi informasi belum terbukti memiliki efek moderasi di dalam model struktural yang dibangun. Penelitian ini belum dapat membuktikan bahwa teknologi informasi dapat memperkuat maupun memperlemah hubungan antara kompetensi pemeriksa, kompleksitas tugas, dan tekanan waktu, terhadap peningkatan/penurunan kualitas pemeriksaan pajak. Pada tingkat keyakinan 95%, simpulan ini didukung dengan pengujian hipotesis, yakni:
- a. Interaksi kompetensi pemeriksa dengan teknologi informasi memiliki koefisien jalur bertanda positif, namun secara statistik tidak signifikan.
 - b. Interaksi kompleksitas tugas dengan teknologi informasi memiliki koefisien jalur bertanda positif, namun secara statistik tidak signifikan.
 - c. Interaksi tekanan waktu dengan teknologi informasi memiliki koefisien jalur bertanda positif, namun secara statistik tidak signifikan.

Hasil evaluasi tingkat pengaruh dari efek moderasi secara statistik menunjukkan hasil yang lemah. Efek moderasi penggunaan teknologi informasi yang tidak signifikan bisa jadi disebabkan karena kegunaan dan implementasi teknologi informasi belum begitu optimal, meskipun pengaruh parsial dari variabel teknologi informasi secara statistik bernilai signifikan. Belum begitu optimalnya faktor-faktor penggunaan teknologi informasi dapat dievaluasi dari hasil analisis pernyataan responden yang menyatakan bahwa fasilitas teknologi yang disediakan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan pemeriksa pajak dalam melaksanakan pemeriksaan, seperti perolehan data/informasi Wajib Pajak yang akurat, data pihak ketiga, maupun fungsi teknologi informasi dalam mendokumentasikan secara tertib seluruh prosedur

dan dokumen pemeriksaan pajak. Untuk itu, pengembangan teknologi untuk menunjang proses bisnis pemeriksaan pajak, dukungan penuh organisasi, serta tata kelola teknologi informasi yang baik, perlu diwujudkan untuk dapat mengoptimalkan manfaat teknologi informasi dalam mencapai pemeriksaan pajak yang lebih berkualitas.

5.2 Implikasi dan Saran

5.2.1 Implikasi

Hasil analisis dari penelitian ini membuktikan bahwa teknologi informasi, kompetensi pemeriksa, dan tekanan waktu, berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Implikasi temuan ini bagi otoritas pajak antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Otoritas pajak perlu menjamin agar pengembangan dan implementasi teknologi informasi dapat terwujud dengan baik, khususnya terkait optimalisasi teknologi informasi yang dapat mendukung kegiatan pemeriksaan pajak. Otoritas pajak perlu memastikan bahwa pengembangan teknologi informasi di bidang pemeriksaan pajak dapat memenuhi aspek kegunaan, kemudahan, dan penyediaan fasilitas yang memadai. Aspek-aspek penggunaan teknologi informasi yang perlu menjadi perhatian berdasarkan faktor-faktor yang telah dianalisis adalah: pengembangan aplikasi yang dapat berfungsi dalam menghimpun data/informasi/bukti yang kompeten dan cukup, dapat membantu pemeriksa dalam menganalisis data dan indikasi (*red flag*) adanya ketidakpatuhan dengan lebih akurat, kemudahan penggunaan aplikasi yang ramah pengguna (*user friendly*), peningkatan produktivitas kerja dengan waktu

penyelesaian yang lebih efisien dan efektif, serta aspek administratif dalam menjamin seluruh prosedur baku pemeriksaan pajak dapat dipenuhi dan terdokumentasi dengan lengkap. Salah satu upaya otoritas pajak dalam mengembangkan aplikasi Desktop Pemeriksaan (Derik) merupakan langkah yang tepat untuk menjamin audit berbasis teknologi yang mutakhir sehingga kualitas pemeriksaan pajak dari segi ketepatan waktu penyelesaian, hasil yang optimal, upaya hukum minimal karena telah didukung dengan data-data akurat, serta peningkatan kepatuhan yang berkelanjutan, dapat terwujud dengan baik.

- 2) Otoritas pajak perlu meningkatkan kompetensi pemeriksa pajak secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi dalam aspek pengetahuan dan keterampilan dapat dilakukan melalui berbagai sarana seperti program pendidikan dan pelatihan yang aplikatif dan adaptif terhadap perkembangan bisnis, forum diskusi rutin, dan program sertifikasi keahlian. Kompetensi juga dapat dikembangkan melalui alih-keahlian dengan kerja sama pemeriksaan dengan instansi lainnya yang kompeten dalam bidang pemeriksaan.
- 3) Otoritas pajak (c.q. manajer pemeriksa) perlu melakukan pengaturan dan manajemen waktu yang efisien bagi pemeriksa pajak dengan mempertimbangkan beban kerja yang dipikul oleh kantor secara keseluruhan dan juga beban kerja pemeriksa pajak. Manajemen waktu juga bisa diintegrasikan ke dalam fungsi pengembangan teknologi informasi sehingga dapat diketahui secara *real time* mengenai *progress* penyelesaian pemeriksaan, jumlah tunggakan pemeriksaan, dan alokasi waktu serta jatuh tempo

penyelesaian. Dengan demikian, waktu yang terbatas diharapkan tidak menjadi faktor tekanan yang dapat menurunkan kualitas hasil pemeriksaan pajak.

5.2.2 Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mendalami penelitian di bidang pemeriksaan pajak dapat mempertimbangkan hal-hal berikut.

- 1) Model penelitian ini memiliki koefisien determinasi pada tingkat sampel sebesar 43,30% dan pada tingkat populasi sebesar 38,10%. Terdapat sekitar 60% variabel lainnya yang dapat menjelaskan determinan kualitas pemeriksaan pajak. Peneliti selanjutnya dapat mengadopsi beberapa indikator kualitas pemeriksaan secara umum di dalam *framework* Knechel *et al.* (2013) atau *framework* lainnya, untuk membuktikan faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kualitas pemeriksaan pajak.
- 2) Penelitian ini hanya mengambil sampel pada KPP di wilayah Jakarta Khusus. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan pengambilan sampel pada KPP di beberapa wilayah yang berbeda dengan tetap memperhitungkan lama waktu penerbitan izin riset oleh DJP dan waktu jatuh tempo penyelesaian riset.
- 3) Peneliti selanjutnya yang mengadopsi kuesioner penelitian ini agar dapat mengevaluasi kembali pertanyaan pada indikator TC5 s.d. TC6 dan indikator TAQ1, TAQ2, TAQ7, dan TAQ8. Indikator pengukur tersebut belum valid dan andal di dalam persamaan struktural yang dibangun, meskipun pengujian dengan korelasi *Pearson* dan *Cronbach's Alpha* dalam studi pendahuluan menunjukkan hasil yang valid dan andal. Sebab itu, tidak disarankan menggunakan metode regresi biasa untuk penelitian dengan kuesioner karena berpotensi *misleading*.

Untuk mengukur variabel kompleksitas tugas, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan objek pada KPP Pratama agar diperoleh variasi jawaban.

- 4) Peneliti selanjutnya yang mengadopsi model penelitian ini dapat mempertimbangkan peningkatan jumlah sampel (minimal sebanyak 101 observasi pada SmartPLS) untuk dapat menguji efek moderasi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan lain, seperti *Product Indicator Approach* atau *Orthogonalizing Approach*.
- 5) Peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik analisis PLS-SEM yang lebih detail dengan pendekatan *second order construct*. Pada penelitian ini, konstruk atau variabel laten yang dimodelkan hanya berbentuk *first order construct* dengan semua indikator dijadikan dalam bentuk reflektif. Hal ini bisa dilakukan untuk analisis dalam penelitian eksploratori. Penelitian lebih lanjut sebaiknya melakukan analisis dua tahap atas konstruk yang dibangun pada penelitian ini, sebab variabel utama dibentuk oleh sub-dimensi, yakni:
 - a. pada variabel teknologi informasi, terdiri atas indikator pada dimensi kegunaan, kemudahan, dan fasilitas;
 - b. pada variabel kompetensi, terdiri atas dimensi pengetahuan dan keterampilan;
 - c. pada variabel kompleksitas tugas, terdiri atas dimensi tingkat kesulitan, kejelasan, dan kerumitan penugasan; dan
 - d. pada variabel tekanan waktu, terdiri atas dimensi tekanan anggaran waktu dan tekanan waktu jatuh tempo.

Untuk itu, perlu dilakukan analisis lebih mendalam pada setiap dimensi dengan membuat *higher order construct* pada variabel laten eksogen yang diteliti sehingga dapat diperoleh hasil analisis yang lebih baik.

- 6) Peneliti selanjutnya juga perlu menambahkan metode penelitian dengan wawancara kepada narasumber yang kompeten di bidang pemeriksaan pajak, dengan tetap mempertimbangkan lama waktu penerbitan izin wawancara oleh DJP dan jangka waktu penyelesaian karya tulis.
- 7) Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan data sekunder yang objektif, seperti pencapaian indikator-indikator pemeriksaan pada laporan kinerja dan nilai kompetensi pegawai. Namun, perlu diperhatikan bahwa data-data ini pada umumnya bersifat terbatas.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Unit analisis pada penelitian ini terbatas pada pemeriksa pajak di KPP wilayah Jakarta Khusus. Untuk itu, diperlukan kehati-hatian dalam membandingkan temuan penelitian maupun generalisasi simpulan pada KPP di wilayah lainnya. Meskipun demikian, penelitian ini secara umum masih relevan dalam menggambarkan fenomena pemeriksaan pajak pada umumnya.
- 2) Penelitian dengan menggunakan instrumen kuesioner rentan terhadap bias subjektif, namun dapat diminimalkan dengan desain kuesioner yang tepat dan dikonsultasikan terlebih dahulu dengan dosen pembimbing dan orang yang kompeten di bidangnya. Bias subjektif pada penelitian ini sudah pada taraf yang

dapat diterima, yang dibuktikan dari hasil pengujian *Common Method Bias* (CMB). Pengujian CMB dengan pendekatan *Full Collinearity* menghasilkan nilai *inner VIFs* bernilai antara 1 - 2, jauh di bawah batas toleransi paling konservatif yang mensyaratkan nilai $< 3,30$. Lebih lanjut, pengujian dengan pendekatan *Harman's Single Factor* menunjukkan nilai *loading of variance* sebesar 25,506%, jauh di bawah batas toleransi 50%.

- 3) Penggunaan instrumen kuesioner *online* rentan terhadap pengisian jawaban yang tidak benar oleh responden, atau tidak mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Namun, pada penelitian ini sudah dilakukan mitigasi dengan cara berkoordinasi dengan KPP tujuan tentang pelaksanaan penelitian sehingga telah mengikuti prosedur baku yang diarahkan langsung oleh pimpinan KPP melalui PIC yang telah ditunjuk. Dengan demikian, pengisian kuesioner *online* diharapkan tidak ada jawaban yang bias. Desain kuesioner juga telah memuat instruksi pengisian dan menjamin anonimitas identitas responden, dan dengan demikian data yang telah dihimpun diharapkan telah diisi dengan jujur atau mencerminkan keadaan yang mendekati realita di lapangan.
- 4) Pertanyaan yang ada di dalam instrumen kuesioner ini secara khusus belum pernah digunakan dalam konteks penelitian di bidang pemeriksaan pajak. Pertanyaan yang digunakan sebagian besar diadopsi dan dikembangkan dari penelitian terdahulu yang relevan dalam konteks pemeriksaan/audit secara umum. Namun, peneliti telah meminimalkan kemungkinan kesalahan pengukuran dengan melakukan studi pendahuluan untuk menjamin bahwa kuesioner yang disusun telah teruji. Hasil pengujian pada studi pendahuluan

menunjukkan bahwa kuesioner yang disusun telah valid dan reliabel secara statistik sehingga dapat dianggap layak untuk digunakan dalam menghimpun data penelitian.

- 5) Instrumen kuesioner yang digunakan pada penelitian ini belum membedakan konteks kasus pemeriksaan pajak berdasarkan jenisnya, apakah jenis pemeriksaan rutin, khusus, lapangan, atau kantor. Hal ini bisa berdampak pada pengukuran variabel kompleksitas tugas dan tekanan waktu, karena tingkat kerumitan dan kesulitan serta alokasi waktu pada jenis-jenis pemeriksaan tersebut berbeda.
- 6) Pada prinsip penyusunan kata di dalam kuesioner, peneliti menggunakan perspektif orang pertama yang menilai diri sendiri. Pada beberapa penelitian psikologis, hal ini bisa jadi dapat membuat timbulnya *Dunning-Kruger Effect*, yakni menilai diri sendiri terlalu lebih atau terlalu rendah. Untuk itu, perlu dipertimbangkan untuk menyusun kuesioner berdasarkan perspektif *peer review*, yakni dengan pernyataan yang menilai lingkungan sekitar dan rekan kerja.