

**ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME
PEMERIKSA PAJAK, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

(Studi: Pada Kantor Pajak di Wilayah Semarang)



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh:
Nur Cahyani
NIM C4A005212**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2007**



Sertifikasi

Saya, Nur Cahyani, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya

Semarang, Mei 2007

Nur Cahyani

PERSETUJUAN DRAFT TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa draft tesis berjudul:

**ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME
PEMERIKSA PAJAK, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(Studi: Pada Kantor Pajak di Wilayah Semarang)**

**yang disusun oleh Nur Cahyani, NIM C4A005212
telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

DR. Dra.Hj Indi Djastuti, MS

Ahyar Yuniawan, SE, MSi

Motto & Persembahan

*Tak ada satu tarikan nafaspun yang kau hembuskan,
melainkan ada takdir yang dijalankannya pada dirimu,
karena itu tunduklah pada Allah dalam setiap keadaan*

(Ibnu Athaillah As Sakandari)

*Tesis ini dipersembahkan untuk :
Almarhumah ibunda tercinta*

ABSTRACT

The purpose of this research is to test the influences of professionalism of tax auditor toward job satisfaction, organizational commitment and employee's performance. Using these variables for this research were based on some research such as Al Meer (1989) dan Mc Neese-Smith (1996), Shafer et al., (2001); Sagie dan Krausz (2003); Lui et al., (2003); Cohen dan Kol, (2004); and Rizvi dan Eliot (2005). The usage of these variables were likely to be able to use to solve the arising problem within tax office in Semarang, which is lower LPP.

The samples of this research consisted of a hundred and seventy one employee's on tax office in Semarang. Structural Equation Modeling (SEM) was used for data analysis. The result showed that professionalism of tax auditor contributes a significant positive influence toward job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance also job satisfaction, and organizational commitment contributes a significant positive influence toward employee's performance.

This empirical result indicated that in order to raise the standards of a employee's performance on tax office in Semarang, the management need to pay attention to factors such as professionalism tax auditor, job satisfaction, and organizational commitment because leverage employee's performance depend on them.

Key Words : professionalism tax auditor, job satisfaction, organizational commitment and employee's performance

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan dampaknya kepada peningkatan kinerja karyawan. Penggunaan variable-variabel tersebut berdasarkan hasil penelitian terdahulu, yaitu: Al Meer (1989) dan Mc Neese-Smith (1996), Shafer *et al.*, (2001); Sagie dan Krausz (2003); Lui *et al.*, (2003); Cohen dan Kol, (2004); dan Rizvi dan Eliot (2005). Penggunaan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemecahan permasalahan yang terjadi pada kantor pajak di Semarang, yaitu pencapaian penyelesaian LPP yang tidak mencapai target.

Sampel penelitian ini adalah pemeriksa pajak pada kantor pajak di Semarang, sejumlah 171 pemeriksa pajak. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan pada kantor pajak di Semarang, kantor pajak perlu memperhatikan faktor-faktor seperti profesionalisme pemeriksa pajak, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Kata Kunci : profesionalisme pemeriksa pajak, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan tesis ini dapat selesai. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun nasihat serta semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H Suyudi Mangunwihardjo, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

2. Dr. Hj Indi Djastuti, MSi, selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
3. Ahyar Yuniawan, SE, MSi, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
5. Para staff administrasi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
6. Keluarga besar Perumda Tembalang 52, yang telah memberikan segala cinta, doa dan perhatiannya yang begitu besar sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.
7. Teman-teman kuliah Kelas B Sore Angkatan XXV, yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama kuliah di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
8. Rekan-rekan kerja yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi lembar kuesioner serta memberi masukan selama menyelesaikan tesis.
9. Bapak Sunarwan, Bapak Rasjo dan Jeng Mita yang bersedia dengan tulus ikhlas memberi tebengan pada saat pulang kuliah.

10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu' Alaikum Wr Wb

Semarang, Mei 2007

Nur Cahyani

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Persetujuan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
I. Bab I. PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
II. Bab II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN ..	
2.1. Konsep-konsep Dasar	14
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.4. Dimensional Variabel	27
2.5. Perumusan Hipotesis.....	33
2.6. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	38
III. Bab III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2. Populasi dan Sampel	44

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4. Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas.....	45
3.5. Teknik Analisis.....	46
IV. Bab IV. ANALISIS DATA.....	
4.1. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Pajak.....	52
4.2. Gambaran Umum Responden.....	56
4.3. Proses dan Hasil Analisis Data.....	59
4.4. Pengujian Hipotesis.....	81
4.5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	84
V. Bab V. SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	
5.1. Simpulan.....	86
5.2. Implikasi Kebijakan.....	87
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	91
Daftar Pustaka.....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Optimalisasi penerimaan pajak dikarenakan 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. Dengan pajak pemerintah dapat mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, mengatur laju inflasi, dan sebagainya. Oleh karena itu pajak mempunyai fungsi strategis dalam suatu negara.

Dalam struktur keuangan negara, tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Jenis-jenis pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi (1) pajak penghasilan (PPh), (2) pajak pertambahan nilai (PPN), (3) pajak bumi dan bangunan (PBB) dan (4) pajak penjualan barang mewah (PPnBM).

Soemitro dalam Budiatmanto (1999) mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi lain dikemukakan oleh Djajaningrat dalam Budiatmanto (1999) bahwa pajak adalah kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan

kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan perundang-undangan yang ditetapkan pemerintah, serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Dari kedua definisi-definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa (1) pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah, (2) penggunaannya diatur berdasarkan undang-undang, (3) dapat dipaksakan, (4) untuk keperluan pembiayaan umum dan (5) kontraprestasi tidak secara langsung.

Di negara-negara berkembang banyak terjadi kasus penghindaran pajak sehingga adanya deviasi antara rencana dan realisasi pajak. Penghindaran pajak tersebut dilakukan dengan cara tidak melaporkan atau melaporkan namun tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya atas pendapatan yang bisa dikenai pajak (Uppal, 2005). Selanjutnya, Uppal (2005) mengatakan penghindaran pajak ini telah membuat basis pajak atas pajak pendapatan menjadi sempit dan mengakibatkan begitu besarnya kehilangan potensi pendapatan pajak yang dapat digunakan untuk mengurangi beban defisit anggaran negara. Penghindaran pajak berimplikasi pada rendahnya tingkat kepatuhan. Tingkat kepatuhan untuk pembayar pajak individu/perorangan untuk negara-negara berkembang di Asia adalah antara 1,5% dan 3 %. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia relatif rendah dibanding negara-negara lain di Asia, misalnya India. India dengan tingkat pendapatan per kapita yang lebih rendah (US\$ 390) daripada Indonesia (US\$ 1,110) ternyata mampu mencapai tingkat kepatuhan sebesar 2,5 % dari populasi yang mendaftarkan sebagai wajib pajak. Dengan demikian, India yang memiliki

pendapatan per kapita lebih rendah ternyata mampu menarik pajak enam kali lebih banyak daripada Indonesia.

Konsekuensi rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak di Indonesia adalah sebagai berikut (Uppal, 2005)

1. Hilangnya potensi pendapatan.

Dengan menggunakan ilustrasi sederhana, jika 0,39 % populasi yang benar-benar membayar pajak selama 2003-2004 menyumbang Rp 52,2 triliun, maka bisa dibayangkan betapa besarnya pajak yang akan diperoleh jika jumlah pembayar pajak meningkat menjadi 1%, atau menjadi tiga kali lipat jumlah sebelumnya. Meningkatkan menjadi dua kali jumlah yang ada akan sangat realistis dilakukan, dengan cara meningkatkan tingkat kepatuhan dari peraturan pajak saat ini.

2. Membuat sistem perpajakan kurang prospektif.

Besarnya penghindaran pajak telah menjadikan sistem perpajakan Indonesia kurang menjanjikan dan secara drastis telah mengurangi fleksibilitas otomatis pajaknya. Sementara itu, sistem perpajakan yang efisien di negara-negara berkembang seharusnya mampu mencapai level di atas 1 %, sementara Indonesia diperkirakan hanya mencapai 0,95 %. Sebagai perbandingan, Filipina dan Malaysia mencapai masing-masing 1,34 % dan 1,15 %. Rendahnya nilai di Indonesia akan mengurangi efektivitas kebijakan fiskal untuk stabilisasi yang pada gilirannya akan menimbulkan masalah pada kebijakan ekonomi.

3. Membuat sistem perpajakan kurang dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan.

Walaupun terjadi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka sistem perpajakan tidak mampu untuk menghasilkan penerimaan pajak yang cukup guna memenuhi belanja pemerintah yang terus meningkat, yang menyebabkan meningkatnya defisit anggaran dan kemudian ditutup dengan hutang dalam negeri dan luar negeri. Agar pemulihan ekonominya efektif, Indonesia harus mengurangi ketergantungan terhadap pinjaman dalam negeri dan asing serta mengurangi defisit anggarannya. Disamping itu, basis pajak juga harus diperluas dengan menambah wajib pajak, agar pemulihan ekonomi lebih berkesinambungan dan stabil.

Uppal (2005) mengatakan bahwa sistem perpajakan juga menjadi semakin kurang elastis atau tidak menghasilkan penerimaan dari pajak yang lebih besar walaupun ekonomi mengalami ekspansi. Dalam hal ini, pajak pendapatan kehilangan fleksibilitas yang built-in dan menjadi kurang efektif dalam mempromosikan fungsi utamanya sebagai alat stabilisasi. Ketika penghindar pajak adalah kelompok berpendapatan tinggi, maka sistem pajak menjadi kehilangan progresivitasnya. Oleh karena itu, menjadi penting adanya kebijakan publik yang tepat untuk mengurangi kejadian penghindaran pajak guna meningkatkan basis pajak. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka pemerintah melakukan berbagai langkah dan kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara.

Dalam sistem perpajakan yang dianut sekarang ini, yaitu dengan sistem *Self Assesment*, anggota masyarakat wajib pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terhutang (*Self*

Assesment) dengan melalui surat pemberitahuan pajak (SPT), (UU No. 6 1983 yo UU No.9 1994 yunto UU No. 18, 2000). Dalam hal ini pemerintah memberi nilai tinggi terhadap kebebasan wajib pajak, maka dari itu pembatasan yang ditetapkan oleh pemerintah terhadap kebebasan wajib pajak ini harus sekecil mungkin.

Dasar dilakukannya pemeriksaan pajak antara wajib pajak dengan fiskus untuk menghitung besarnya pajak terutang, juga konsekuensi dianutnya sistem *Self Assesment* dimana wajib pajak menghitung pajaknya sendiri dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) kepada fiskus. Dengan demikian setiap orang bebas memperoleh penghasilan dan bebas pula membelanjakannya. Kebebasan itu sulit dijabarkan secara kuantitatif seperti halnya dengan masalah keadilan (*equity*). Apabila pemerintah memungut pajak, maka hal ini akan mengurangi kebebasan bagi para wajib pajak untuk membelanjakan sebagian dari pendapatannya. Itu sebabnya bentuk *Self Assesment* yang diterapkan bukan berarti tidak terbatas bagi wajib pajak, sehingga meniadakan kewajiban yang seharusnya dipikul. Kebebasan yang diberikan tersebut harus mengacu pada koridor-koridor aturan yang telah digariskan, dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya sebaik mungkin. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan terhadap koridor tersebut, maka fungsi pengawasan sangat diperlukan. Dalam sistem *Self Assesment* yang diterapkan, tugas-tugas fiskus sudah jelas, selain memberikan pelayanan dan penyuluhan juga melakukan tugas pengawasan. Dasar hukum yang dilakukan pemeriksaan pajak secara reformasi fiskal tahun 1983 adalah Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 pasal 29, kemudian dilakukan perubahan terakhir dengan undang-undang No. 16 tahun 2000 pasal 29 ayat 1).

Profesi pemeriksa pajak (*tax audit*) dewasa ini banyak mendapat perhatian dari berbagai kalangan terutama karena perannya yang cukup penting dalam melakukan penelitian audit terhadap laporan keuangan wajib pajak (*Compliance audit*), yang merupakan salah satu sumber penting dalam pengambilan keputusan untuk melihat tingkat kepatuhan dan menentukan besarnya kewajiban perpajakan yang harus dipikul oleh wajib pajak, sehingga pemeriksa pajak dituntut harus memiliki kemampuan profesional dalam melakukan tugas yang diembannya.

Peningkatan profesionalisme pemeriksa pajak merupakan persyaratan utama dalam membangun profesi ini, agar tetap eksis dalam mengemban tugas-tugas negara umumnya dan lebih khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam menghimpun dana yang diperlukan dalam pembangunan bangsa dan negara. Karyawan yang memiliki profesionalisme tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan, ini merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. Dengan demikian peningkatan profesionalisme akan dapat membantu menyelaraskan pencapaian tujuan organisasi dan tujuan personal.

Konsep profesionalisme pemeriksa pajak menjadi hal yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia kantor Direktorat Jenderal Pajak. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia didasarkan bahwa sumber daya manusia merupakan asset penting, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak.

Shafer et al., (2001) menggunakan skala profesional Hall, dan meneliti hubungan antara profesionalisme, konflik profesional-organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, perubahan tujuan menggunakan sebuah model equasi struktural. Hasil-hasil yang nampak menunjukkan bahwa dua indikator profesionalisme (dedikasi terhadap profesi dan tuntutan otonomi) yang memiliki hubungan positif dengan persepsi konflik profesional-organisasi. Seperti yang telah dihipotesiskan, individu-individu yang merasa memiliki tingkat konflik profesional-organisasi yang lebih tinggi, akan merasa kurang terikat terhadap organisasi tersebut, tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah serta lebih tinggi perubahan tujuannya.

Lui *et al.*, (2003) merumuskan definisi-definisi yang masih ada tentang profesionalisme dalam literatur manajemen adalah ambisius. Mengadopsi sebuah perspektif sosialisasi, Lui *et al.*, (2003) melihat profesionalisme sebagai nilai-nilai, tujuan dan norma-norma yang dipelajari dalam sosialisasi profesionalisme. Berdasar pada Miner's (1993) dalam Lui *et al.*, (2003), teori peran motivasi, mengembangkan suatu skala baru dari profesionalisme. Selanjutnya Lui *et al.*, (2003) menyelidiki hasil sebelumnya dan hasil-hasil profesionalisme serta menguji sejumlah hipotesis dari 251 akuntan di Hongkong. Hasilnya disarankan bahwa karakteristik kerja saat ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam profesionalisme dari pada tingkatan organisasi sebelumnya. Bahkan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi terkait pada identifikasi profesional yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang lebih tinggi dan niat untuk keluar lebih rendah.

Kepuasan kerja menunjukkan respon efektif seseorang 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. Seringkali kepuasan kerja diperlakukan seolah-olah sama dengan komitmen organisasi namun sebenarnya cukup berbeda yaitu kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaan sedangkan komitmen organisasi berkaitan dengan perilaku individu sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif didalamnya.

Konsep komitmen muncul dari studi yang mengeksplorasi kaitan atau hubungan antara karyawan dengan organisasi. Motivasi untuk melakukan studi tentang komitmen didasari suatu keyakinan bahwa karyawan yang berkomitmen akan menguntungkan bagi perusahaan karena kemampuan potensialnya untuk mengurangi turnover dan meningkatkan kinerja. McNeese-Smith (1996) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada kantor pajak di wilayah Semarang yang merupakan lembaga milik pemerintah dan memiliki peran sebagai sumber penerimaan negara untuk keperluan pembangunan nasional. Alasan dilakukannya penelitian pada kantor pajak di wilayah Semarang karena adanya kecenderungan penurunan realisasi penerimaan pajak. Hal ini dapat berarti bahwa, pencapaian penerimaan pajak pada kantor pajak di wilayah Semarang belum memenuhi target yang optimal, salah satunya adalah disebabkan karena profesionalisme pemeriksa pajak yang rendah yang mengakibatkan rendahnya komitmen organisasi dan kepuasan

kerjanya (Shafer *et al.*, 2001). Pengukuran kinerja karyawan pada kantor pajak di wilayah Semarang, merupakan salah satu langkah yang dapat ditempuh pada kantor pajak di wilayah Semarang untuk dapat keluar dari masalah tersebut.

Hasil kerja pemeriksa pajak periode Januari s.d. September 2006 dapat dijelaskan pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Laporan Hasil Pemeriksaan Periode Januari s.d. September 2006
Kantor Pajak di Wilayah Semarang

No.	Instansi	Jumlah Pemeriksa (orang)	Rencana Pemeriksaan 2006	LPP Selesai	% LPP Selesai
1	Kanwil (Fungsional)	13	144	68	47,22
2	Karikpa Semarang Satu	18	176	166	94,32
3	Karikpa Semarang Dua	19	200	123	61,50
4	KPP Semarang Barat	38	192	191	99,48
5	KPP Semarang Tengah	35	198	193	97,47
6	KPP Semarang Selatan	30	186	234	125,81
7	KPP Semarang Timur	18	234	214	91,45
Rata-rata Pencapaian LPP					88,18

Sumber : Bidang P4 Kanwil DJP Jabagteng I

Untuk menilai kinerja pemeriksa pajak Dirjen Pajak menetapkan standar prestasi per pemeriksa pajak per tahun, standar prestasi per pemeriksa pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah 6 laporan pemeriksaan pajak (LPP) sedangkan di Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dan Kanwil (fungsional) adalah 8 LPP. Berdasarkan Tabel 1.1. terlihat bahwa rata pencapaian penyelesaian LPP hanya 88,18%, dimana target yang diharapkan adalah minimal adalah 100% namun akan lebih baik apabila pencapaian penyelesaian LPP melebihi target yang ditetapkan.

Berdasarkan fenomena pada kantor pajak di wilayah Semarang dan hasil-hasil dari penelitian terdahulu tersebut di atas, maka kinerja karyawan pada kantor pajak di wilayah Semarang perlu ditingkatkan melalui komitmen

organisasional, kepuasan kerja, dan profesionalisme pemeriksa pajak dimana hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Al Meer (1989) dan Mc Neese-Smith (1996), Shafer *et al.*, (2001); Sagie dan Krausz (2003); Lui *et al.*, (2003); Cohen dan Kol, (2004); dan Rizvi dan Eliot (2005).

Kantor pajak di wilayah Semarang perlu mengoptimalkan profesionalisme pemeriksa pajak dalam meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan yang baik melalui pelatihan-pelatihan dengan terus meningkatkan kemampuan individu dan kemampuan manajerial serta tingkat disiplin yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.”

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada kantor pajak di wilayah Semarang adalah tidak tercapainya target rata-rata pencapaian penyelesaian LPP, dimana target yang diharapkan minimal adalah 100%, namun yang tercapai hanya 88,18%, tidak tercapainya target penyelesaian LPP disebabkan oleh beberapa masalah. Masalah yang terdapat pada pemeriksa pajak pada kantor pajak di wilayah Semarang adalah lemahnya komitmen organisasional, hal tersebut ditemukan adanya indisipliner-indisipliner yang dilakukan oleh pemeriksa pajak seperti: terlambat dalam menghadiri rapat dan sering keluar kantor pada jam kerja. Indisipliner-indisipliner tersebut apabila tidak segera dibenahi akan dapat menurunkan komitmen organisasional. Hal tersebut dapat dibenahi melalui profesionalismenya (Boyt *et al.*, 2001, dan Shafer *et al.*, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu juga ditemukan adanya *research gap* dari penelitian Boyt *et al.*, (2001); Shafer *et al.*, (2002), Al Meer (1989) dan

McNeese-Smith (1996), dimana penelitian Boyt., *et al* (2001) menunjukkan hasil bahwa suatu struktur penghargaan terhadap profesionalisme secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja karyawan, sedangkan penelitian Shafer *et al.*, (2002) menyatakan bahwa individu-individu yang merasa memiliki tingkat konflik profesional-organisasi yang lebih tinggi, akan merasa kurang terikat terhadap organisasi tersebut (komitmennya rendah), dan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah, Sedangkan penelitian McNeese-Smith menyatakan bahwa komitmen organisasional yang tinggi mampu meningkatkan kinerja karyawan baik pada seluruh karyawan pelayanan jasa kesehatan baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Selanjutnya untuk mengembangkan permasalahan dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap komitmen organisasi?
3. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kepuasan kerja.
2. Menganalisis pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap komitmen organisasi.
3. Menganalisis pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen kantor pajak di wilayah Semarang yang bergerak dalam bidang penerimaan negara melalui perpajakan khususnya pimpinan kantor dalam meningkatkan kinerja karyawan pajak melalui kepuasan kerja komitmen organisasi dan profesionalisme pemeriksa pajak.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. Profesionalisme

Nilai-nilai profesionalisme merupakan kombinasi atau gabungan dari integritas, disiplin, dan kompetensi. Integritas berkaitan dengan kualitas moral yang dituntut dari setiap aparat Ditjen Pajak yaitu jujur dan bersih dari tindakan-tindakan tercela senantiasa mengutamakan kepentingan negara.

Disiplin berkaitan dengan ketaatan baik ketaatan terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun ketaatan terhadap kerangka waktu yang telah ditetapkan. Nilai-nilai disiplin menuntut setiap aparat Ditjen Pajak untuk mematuhi sistem dan prosedur kerja yang telah ditetapkan, mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku serta menaati berbagai batasan waktu yang ditetapkan. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan atau penguasaan atas bidang tugas masing-masing. Nilai-nilai kompetensi menuntut setiap aparat Ditjen Pajak harus benar-benar menguasai bidang tugasnya serta mampu melaksanakan tugasnya dengan benar, efektif dan efisien.

Konsep profesionalisme yang dikembangkan oleh Hall (1968) adalah mengembangkan konsep profesionalisme yang digunakan untuk mengukur bagaimana para profesionalisme memandang profesi mereka yang tercermin dalam sikap dan perilaku mereka. Hall (1968) menganggap bahwa ada hubungan timbal balik antara sikap dan perilaku yaitu perilaku profesionalisme merupakan cerminan dari sikap profesionalisme, demikian pula sebaliknya (Kalbers dan Fogarty, 1995, Rahmawati, 1997).

Konsep profesionalisme yang dikembangkan oleh Hall (1968) adalah konsep profesionalisme pada level individual, yang digunakan untuk menguji profesionalisme pemeriksa (auditor). (Morrow dan Goetz, 1988), yang meliputi lima elemen : (1) *pengabdian pada profesi (dedication)* yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari pencerahan diri secara total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisi sebagai tujuan bukan sekedar alat untuk mencapai tujuan. Sedangkan totalitas adalah merupakan komitmen pribadi sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani dan kepuasan material, (2) *Kewajiban sosial (social obligation)* yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesionalisme itu sendiri, karena adanya pekerjaan tersebut, (3) *Kemandirian (autonomy demands)* yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesionalisme harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain, (4) Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaannya dan (5) hubungan dengan sesama profesi (*professional community affiliation*) yaitu penggunaan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok –kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan ini. Melalui ikatan profesi ini, profesional membangun kesadaran profesinya. Walaupun indikator profesionalisme tersebut belum diuji secara luas, namun beberapa penelitian empiris mendukung bahwa profesionalisme adalah bersifat multidimensi walaupun tidak selalu identik untuk

diterapkan pada anggota kelompok yang berbeda (Snizek, 1972; Kerr *et al.*, 1977, dan Bartol, 1979 seperti yang dikutip oleh Kalbers dan Forgaty, 1995). Penelitian ini menggunakan indikator profesionalisme yang dikembangkan oleh Hall (1968) karena profesi pemeriksa pajak memiliki karakteristik sebagaimana yang dikemukakan dalam elemen profesionalisme tersebut.

Elliot (1972) seperti di kutip oleh Rahmawati (1997) menyatakan, bahwa cara sosialisasi selama menjalani pendidikan di perguruan tinggi atau organisasi tempat profesional kerja mempengaruhi tingkat profesionalisme para profesional. Tingkat konflik dengan organisasi dimana profesional bekerja juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat profesionalisme mereka.

Beberapa faktor lain yang diduga merupakan antecedent profesionalisme adalah pengalaman yang diukur dengan lamanya dalam bekerja dalam organisasi, lamanya bekerja sebagai auditor, posisi dalam organisasi. Kalbers dan Fogarty (1995) yang menguji hubungan profesionalisme internal auditor dengan variabel konsekuensinya dengan menggunakan ukuran tersebut untuk variabel pengalaman menemukan bahwa dari elemen profesionalisme, hanya satu variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan pengalaman yaitu hubungan dengan sesama profesi. Namun, ukuran dengan menggunakan umur dan profesi dalam organisasi serta lama bekerja (Harrel *et al.*, 1986) dan keyakinan terhadap profesionalisme (Wood *et al.*, 1989) merupakan faktor penting dalam menentukan profesionalisme.

Latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor yang dianggap cukup penting dalam menentukan kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu, Kalbers dan Fogarty (1985) juga menggunakan variabel hubungan dengan sesama profesi sebagai variabel antecedent profesionalisme yang

merupakan bagian dari variabel pengalaman. Variabel pengalaman dalam penelitian mereka diukur dari jawaban responden yaitu : pengalaman bekerja dalam organisasi sekarang, pengalaman bekerja sebagai auditor, posisi dalam perusahaan, latar belakang dalam pendidikan (akuntansi, manajemen dan lain sebagainya) dan sertifikat yang diperoleh (CIA, CPA, dan lain sebagainya). Hasil pengujian terhadap variabel ditemukan bahwa variabel pengalaman berhubungan dengan indikator profesional hubungan dengan sesama profesi dan berhubungan dengan sesama profesi dan berhubungan dengan komitmen organisasi berkelanjutan. Walaupun dalam penelitian variabel latar belakang pendidikan tidak secara spesifik diuji pengaruhnya terhadap profesionalisme namun secara implisit dapat ditarik kesimpulan bahwa latar belakang pendidikan merupakan faktor penting yang menentukan profesionalisme pemeriksa pajak.

2.1.2. Kepuasan Kerja

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, 1996). 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. *Achievement* (prestasi)
- b. *Recognition* (pengakuan /penghargaan)
- c. *Personal growth* (pengembangan)
- d. *Skill variety* (variasi ketrampilan)
- e. *Task autonomy* (otonomi tugas)
- f. *Feed back* (umpan balik)

Kepuasan kerja telah diidentifikasi sebagai variabel yang paling sering diteliti dalam penelitian organisasional (Rainey, 1991 dalam Mc Cue dan Gianalis, 1997) hal yang sama dikemukakan oleh Van Scooter (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan topik yang sangat menarik bagi banyak penelitian, hal ini disebabkan karena kepuasan kerja memiliki banyak implikasi.

McNeese-Smith (1996) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan terhadap suatu pekerjaan secara umum. Locke *et al* (1976 dalam Yousef, 2000) secara spesifik menyatakan bahwa kepuasan kerja diidentifikasi sebagai hal-hal yang mengacu perihal seorang karyawan atau pekerja merasakan hal positif maupun hal negatif mengenai pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah suatu teori atau konsep praktis yang sangat penting, Karena merupakan dampak atau hasil dari keefektivan performance dan kesuksesan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang rendah pada organisasi adalah rangkaian dari menurunnya pelaksanaan tugas, meningkatnya absensi, dan penurunan moral organisasi. Sedangkan pada tingkat individu, ketidakpuasan kerja, berkaitan dengan keinginan yang besar untuk keluar dari kerja, meningkatnya stress kerja, dan munculnya berbagai masalah psikologis dan fisik.

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan faktor - faktor lingkungan kerja, seperti gaya supervisi, kebijaksanaan dan prosedur, keanggotaan kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan. Beberapa faktor lain yang menentukan kepuasan kerja diantaranya adalah keamanan kerja, faktor intrinsik dari pekerjaan, dan aspek sosial dalam pekerjaan. Faktor intrinsik mencakup ciri yang ada pada pekerjaan yang membutuhkan kualifikasi keterampilan tertentu. Sedangkan aspek sosial merupakan faktor yang berhubungan

dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan dengan atasan maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.1.3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu perpaduan antara sikap dan perilaku. Sebagai bentuk perilaku, komitmen mengacu pada responden emosional individu kepada seluruh organisasi, sedangkan sikap pada respon emosional atau aspek khusus dari pekerjaan. Komitmen organisasi menyangkut tiga aspek yaitu : rasa pengidentifikasi dengan tujuan organisasi, sikap keterlibatan dengan organisasi, dan sikap kesetiaan pada organisasi (Buchanan, 1975 dalam Rahmawati, 1997).

Beberapa studi empiris menemukan bahwa tidak adanya komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan akan mengurangi keefektifan organisasi (Mowday, 1979). Demikian pula studi yang dilakukan Buchanan (1975) dalam penelitian Rahmawati (1997) terhadap manager tingkat menengah ke atas dari perusahaan besar melaporkan bahwa imbalan organisasi secara nyata mempengaruhi komitmen. Studi ini juga menemukan bahwa kuatnya komitmen karyawan pada tahun-tahun pertama mempengaruhi sikap karyawan tersebut pada tahun-tahun berikutnya.

Komitmen organisasional menurut Meyer dan Allen (1984) dibagi dalam kategori komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*). Komitmen afeksi adalah keinginan karyawan untuk bekerja dalam suatu organisasi yang didasarkan pada tingkat identifikasi individual dan keselarasan tujuan (*goal congruence*). Tingkat keselarasan tujuan dan nilai individual dengan organisasi diduga berpengaruh langsung dengan keinginan untuk tetap bekerja dalam suatu organisasi. Atau secara umum dapat dikatakan bahwa mereka yang memiliki

komitmen afektif akan tetap bertahan dalam suatu organisasi hanya karena keinginan (*they want to do so*). Sedangkan komitmen berkelanjutan adalah seorang yang bekerja dalam suatu organisasi didasarkan pada biaya yang akan ditanggung kalau mereka meninggalkan pekerjaannya yang sekarang. Mereka tetap bertahan untuk bekerja dalam suatu organisasi karena mereka harus melakukannya (*they have to do so*).

Kalbers dan Fogarty (1995) menggunakan dua konstruk, komitmen ini dalam menguji hubungan antara profesionalisme dengan komitmen organisasi yaitu: komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan (*continunce commitment*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan positif dengan konstruk profesionalisme pengabdian pada profesi. Hasil penelitian Kalbers dan Fogarty (1995) ini juga mendukung penelitian Norris dan Neibhur (1984) dan Aranya dan Ferris (1983) yang menemukan bahwa indikator profesionalisme berhubungan dengan komitmen organisasional.

2.1.4. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang dalam suatu pekerjaan. Kesuksesan yang dimaksudkan tersebut ukurannya tidak bisa disamakan dengan semua orang, namun lebih merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya

Logika penghubung praktek SDM dan kinerja perusahaan menarik secara intuitif dan didukung oleh argumen teoritis dari sejumlah disiplin. Dari ekonomi mikro, teori *human capital* menjelaskan bahwa orang yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang memberikan nilai ekonomis pada perusahaan. Karena investasi perusahaan untuk meningkatkan keterampilan karyawan,

pengetahuan , dan kemampuan menanggung biaya *out of pocket* dan biaya *opportunity*, keduanya hanya ditetapkan apabila keduanya menghasilkan imbal balik lewat produktifitas yang meningkat (Duncan & Hoffman, 1981; Rimberger, 1987; Tsang, 1987 dalam Mark A Youndt *et al.*, 1996,p.837). Dengan kata lain, produktifitas yang meningkat yang bermula dari investasi *human capital* tergantung pada kontribusi karyawan pada perusahaan. Maka dari itu, makin tinggi potensi kontribusi karyawan dalam suatu perusahaan, makin mungkin bahwa perusahaan akan berinvestasi dalam *human capital* (lewat aktifitas manajemen sumber daya manusia) dan bahwa investasi ini akan mengarah pada produktifitas individual dan kinerja perusahaan yang lebih tinggi (Bacher, 1976; Parnes, 1984 dalam Mark A Youndt *et al.*, 1996,p.837). Seperti banyak pelaku manufaktur katakan untuk meningkatkan potensi untuk kontribusi karyawan dalam persamaan-persamaan produksi mereka (Walton & Susman, 1987 dalam Mark A Youndt *et al.*, 1996,p.837)., teori *human capital* menerangkan bahwa praktek SDM bisa secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan

Gibson (1988) menyatakan bahwa respon efektif seseorang terhadap pekerjaan merupakan kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Locke juga memperkenalkan suatu dimensi khusus yang menunjukkan karakteristik pekerjaan yang biasanya digunakan untuk menilai keberhasilan kerja karyawan. Kinerja karyawan dapat diukur dari berbagai macam dimensi pekerjaan antara lain meliputi jenis pekerjaan , supervisi, gaji yang diberikan, promosi yang diperoleh serta kondisi kerja yang meliputi rekan kerja maupun suasana kerja.

Hadari Nawawi (1990) menyatakan bahwa kegiatan peningkatan kinerja produktivitas dimulai dengan upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi supaya sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran personel yang bersangkutan. Bilamana motivasi tersebut telah dimiliki oleh setiap personel diharapkan akan berkembang perasaan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, yang akan menumbuhkan pula kesediaan ikut berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi kerjanya melalui pelaksanaan tugas-tugasnya secara maksimal.

Kinerja produktivitas kerja karyawan dapat dilakukan melalui perencanaan dan pelaksanaan strategi sebagai berikut:

- Mengadakan kerjasama strategis dengan berbagai perusahaan untuk memperkuat posisi perusahaan dalam produksi dan operasi.
- Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja operasi karyawan melalui strategi operasi perusahaan.
- Meningkatkan produktivitas sumber daya manusia dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Kinerja karyawan berkaitan erat dengan tujuan sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis 1995; Dewi; 1998 Suartana 2000). Kinerja karyawan sebagai hasil pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi kualitatif ataupun kuantitatif yang telah ditetapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja. Pola tindakan yang dimaksud adalah hasil tindakan yang tampak ataupun tindakan yang tidak tampak (Filipo, 1998; Dewi, 1998;Suartana, 2000). Kinerja yang ditunjukkan karyawan dalam suatu perusahaan yang diungkapkan oleh pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan termasuk aspek sosialisasi, pelatihan, motivasi dan minat individu. Larkin dan Schweirkart (1992) seperti dikutip oleh Rahmawati (1998) yang melakukan survei terhadap 90 auditor yang hasilnya menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan salah satu elemen motivasi yang memberikan kontribusi dalam menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi.

2.2.Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat diringkas dalam tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Variabel	Hasil
1.	Kalbers dan Fogarty (1995)	Profesionalisme Kepuasan kerja	indikator hubungan dengan sesama profesi secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan kerja
2	McNeese-Smith (1996)	Kinerja Karyawan Produktivitas Kepuasan kerja Komitmen organisasi	Komitmen organisasi dan kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan pada level 0,001 (sangat signifikan)
3	Boyt <i>et al.</i> , (2001)	Kinerja Karyawan Kepuasan kerja Profesionalisme	Suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja dan kinerja karyawan
4	Shafer <i>et al</i> (2001)	Kinerja Karyawan Profesionalisme Komitmen Kepuasan Kerja	Karyawan yang memiliki konflik profesionalisme lebih tinggi mempunyai komitmen dan kepuasan kerja yang rendah
5	Ramayah dan Nasurdin (2003)	Komitmen Organisasi Gender Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasi dan <i>gender</i> berfungsi sebagai variabel moderating
No	Nama/Tahun	Variabel	Hasil
6	Sagie dan Krausz (2003)	Profesionalisme Perawat Kinerja Perawat	Perawat yang mempunyai kinerja yang tinggi mempunyai profesionalisme yang lebih baik
7	Cohen dan Kol (2004)	Profesionalisme Perawat OCB Kinerja Perawat	Profesionalisme perawat yang tinggi mampu meningkatkan OCB dan kinerjanya
8	Rizvi dan Elliot (2005)	Profesionalisme Guru Kualitas	Guru yang mempunyai profesionalisme yang tinggi akan mempunyai kualitas

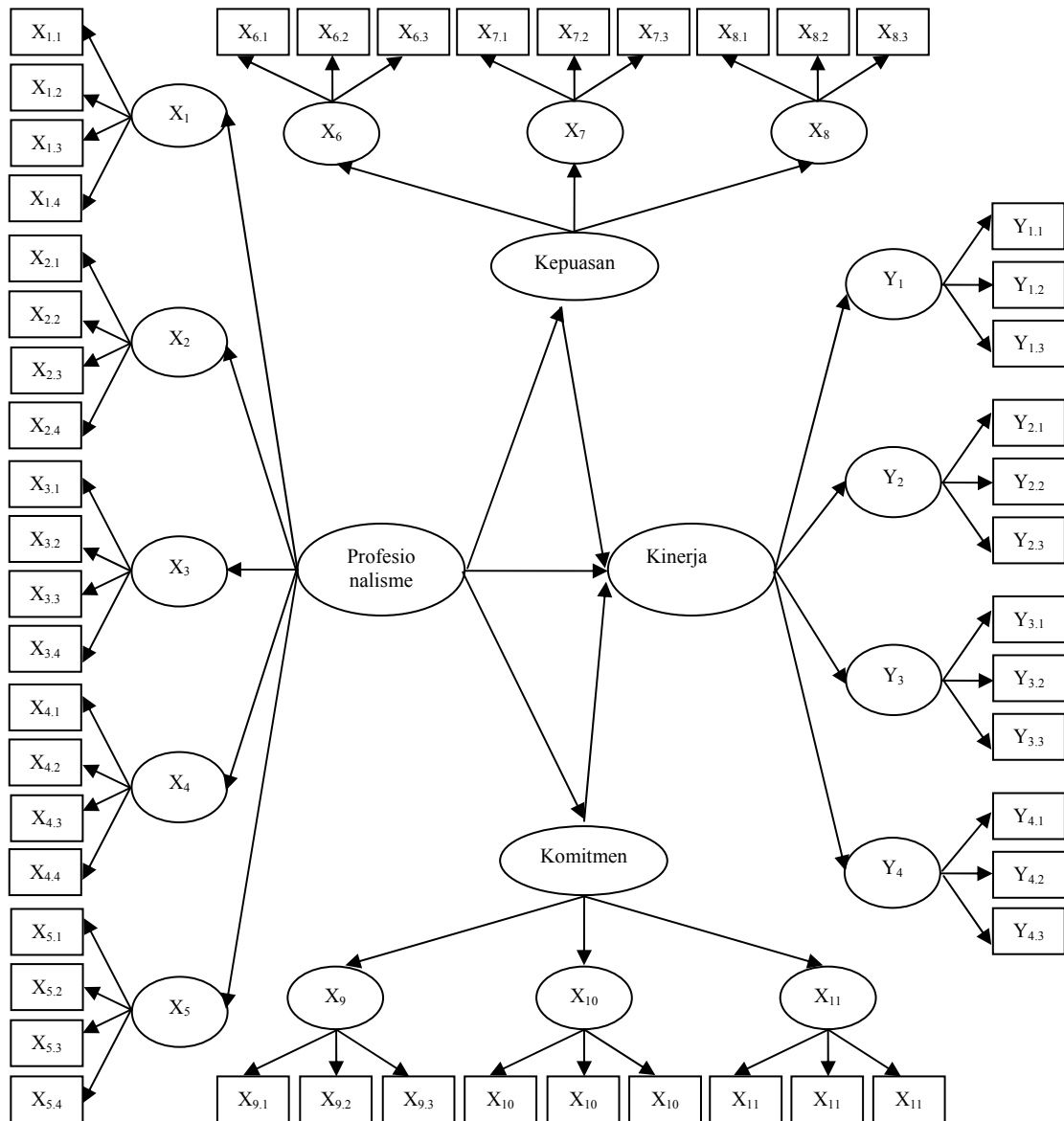
		Mengajar	mengajar yang lebih baik
--	--	----------	--------------------------

Sumber: Berbagai Jurnal

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan fenomena pada kantor pajak di wilayah Semarang dan hasil-hasil dari penelitian terdahulu, maka kinerja karyawan pada kantor pajak di wilayah Semarang perlu ditingkatkan melalui komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan profesionalisme pemeriksa pajak dimana hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Al Meer (1989) dan Mc Neese-Smith (1996), Shafer *et al.*, (2001); Sagie dan Krausz (2003); Lui *et al.*, (2003); Cohen dan Kol, (2004); dan Rizvi dan Eliot (2005). Kerangka pemikiran teoritis berikut ini menggambarkan secara ringkas hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.4. Dimensionalisasi Variabel

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrumen yang digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu dengan sedikit modifikasi. Instrumen yang digunakan ini sebagian besar telah diuji reabilitas dan

validitasnya. Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan dan pernyataan yang tercantum dalam kuisioner. Variabel profesionalisme, kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin. Pemberian skor pada jawaban responden tergantung pada sifat pernyataan.

2.4.1. Dimensionalisasi Profesionalisme

Sonny Keraf (1993) mengatakan profesi merupakan pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup yang mengandalkan suatu keahlian tertentu. Suatu pekerjaan dapat dikategorikan sebagai profesi apabila terdapat lima ciri sebagai berikut :

1. Adanya pengetahuan khusus.

Profesi selalu mengandalkan adanya suatu pengetahuan atau ketrampilan khusus yang dimiliki untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Pengetahuan dan ketrampilan biasanya dimiliki berkat pendidikan, pelatihan, dengan menggunakan standar seleksi yang ketat dan keras

2. Terdapat kaidah dan standar moral yang tinggi.

Umumnya terdapat suatu aturan permainan dalam menjalankan atau mengemban profesi itu yang biasanya disebut kode etik. Kode etik ini harus ditaati dan dipenuhi oleh anggota profesi yang bersangkutan.

3. Pengabdian kepada kepentingan masyarakat.

4. Ada ijin khusus untuk bisa menjalankan.

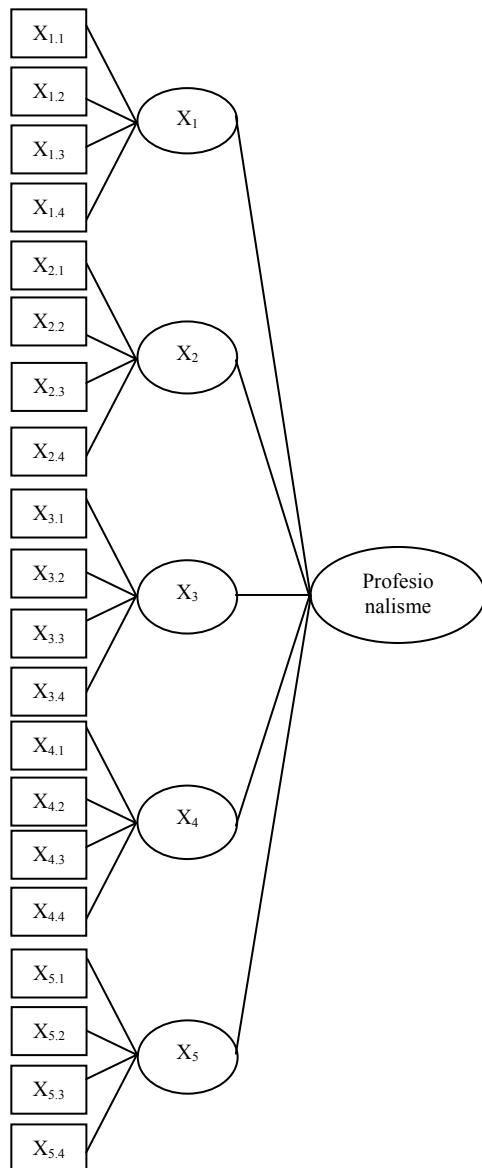
Untuk bisa menjalankan suatu profesi, biasanya harus ada ijin khusus.

5. Menjadi anggota organisasi profesi.

Kaum profesional biasanya harus menjadi anggota dari suatu organisasi profesi.

Profesionalisme diukur melalui dimensi yang di kembangkan oleh Kalbers dan Fogarty (1995) yang terdiri dari 5 indikator yaitu : Afiliasi komunitas profesional, integritas, disiplin, dedikasi pada profesi, dan kompetensi. Kelima indikator ini diatur oleh Kalbers dan Fogarty (1995) dengan sedikit modifikasi namun tetap menangkap semua indikator profesionalisme tersebut. Kelima indikator tersebut dapat dilihat pada gambar 2.2 sebagai berikut:

Gambar 2.2:
Model Variabel Profesionalisme



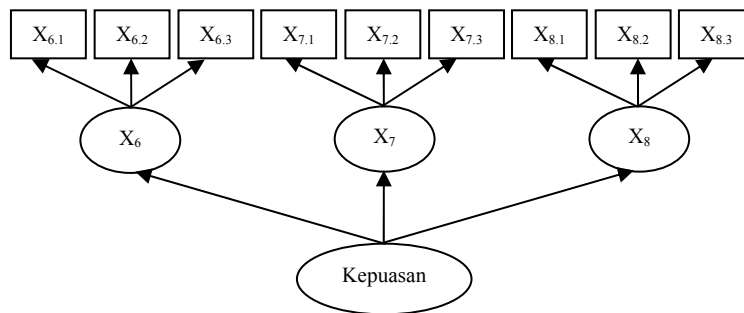
Sumber: Kalbers dan Fogarty (1995)

2.4.2. Dimensionalisasi 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. Variabel kepuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, variabel ini diukur

melalui melalui 3 indikator yaitu, kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan rekan kerja, dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.

Gambar 2.3:
Model Variabel Kepuasan Kerja

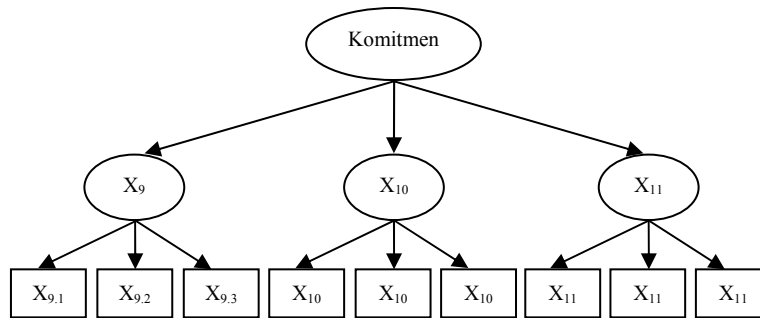


Sumber: Celluci dan De Vries (1978 dalam Fuad Mas'ud, 2004)

2.4.3. Dimensionalisasi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dan organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif di dalamnya. Variabel komitmen merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Ketiga indikator komitmen yaitu: Affective commitment, continuance commitment dan normative commitment dapat dilihat pada gambar 2.4 sebagai berikut:

Gambar 2.4:
Model Variabel Komitmen Organisasi



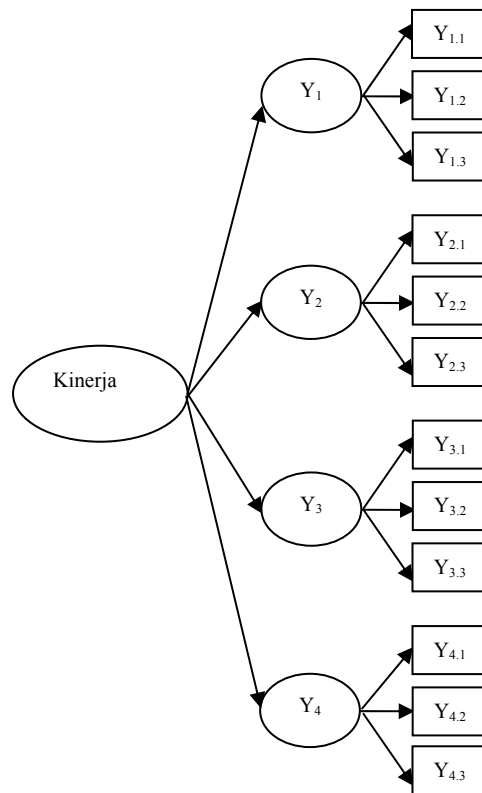
Sumber: Meyer dan Allen (1984)

2.4.4. Dimensionalisasi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan selama kurun waktu tertentu (bulanan) yang diukur dari tingkat kualitas hasil kerja, kuantitas kerja, penguasaan dan prosedur, dan hubungan atasan dengan bawahan.

Gambar 2.5:

Model Variabel Kinerja Karyawan



Sumber: McNeese-Smith (1996), Tsui et al., (1997 dalam Fuad Mas'ud, 2004)

2.5. Perumusan Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak Terhadap Kepuasan Kerja

Shafer *et al.*, (2001) menggunakan skala profesional Hall, dan meneliti hubungan antara profesionalisme, dengan kepuasan kerja dengan menggunakan sebuah model persamaan struktural. Hasil-hasil yang nampak menunjukkan bahwa dua indikator profesionalisme (dedikasi terhadap profesi dan tuntutan otonomi) yang memiliki hubungan positif dengan persepsi konflik profesional-organisasi. Seperti yang telah dihipotesiskan, individu-individu yang merasa memiliki tingkat konflik profesional-organisasi yang lebih tinggi, akan merasa kurang terikat terhadap organisasi tersebut, tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah serta lebih tinggi perubahan tujuannya. Sementara Lui *et al.*, (2003) menyatakan bahwa karakteristik kerja saat ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam profesionalisme dari pada tingkatan organisasi sebelumnya. Bahkan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi terkait pada identifikasi profesional yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang lebih tinggi dan niat untuk keluar lebih rendah. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dirumuskan menjadi hipotesis alternatif pertama sebagai berikut:

H1 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja*

Perumusan hipotesis alternatif pertama (H1) ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penelitian Kalbers dan Fogarty (1995); Boyt *et al.*, (2001); Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja.

2.5.2. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak Terhadap Komitmen Organisasi

Kalbers dan Fogarty (1995) menggunakan dua konstruk, komitmen ini dalam menguji hubungan antara profesionalisme dengan komitmen organisasi yaitu: komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan positif dengan konstruk profesionalisme pengabdian pada profesi. Hasil penelitian Kalbers dan Fogarty (1995) ini juga mendukung penelitian Norris dan Neibhur (1984) dan Aranya dan Ferris (1983) yang menemukan bahwa indikator profesionalisme berhubungan dengan komitmen organisasional.

H2 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi*

Perumusan hipotesis alternatif kedua (H2) ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penelitian Norris dan Neibhur (1984); Morrow dan Goetz (1988); dan Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa profesionalisme berhubungan positif terhadap komitmen organisasi.

2.5.3. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak Terhadap Kinerja Karyawan

Sagie dan Krausz (2003) membandingkan pengaruh pembangunan psikologis (tuntutan kerja dan pengawasan yang terjadwal) dan karakteristik kerja secara objektif (pembagian kerja, kerja malam dan tipe bagian rumah sakit) dalam kepuasan kerja, komitmen organisasi, niat menarik dan merusak. Hipotesisnya adalah bahwa pembangunan secara psikologis memiliki suatu pengaruh yang lebih tinggi pada perilaku yang berkaitan dengan perilaku kerja dari pada karakteristik objektif jadwal kerja. Sebagai tambahan bagi pengaruh utama, kami menawarkan suatu hipotesa interaktif : perilaku yang buruk akan dihasilkan dari tuntutan tinggi

dan kontrol yang lemah daripada kombinasi kedua variabel psikologis. Menggunakan sebuah sampel dari 153 perawat rumah sakit di Israel. Hipotesis-hipotesisnya secara umum mendukung. Seperti halnya kerja malam, kerja shift dan kerja di unit perawatan intensif adalah karakteristik yang tak terelakkan dari lingkungan medis modern, temuan ini sangat berarti bagi peningkatan pribadi bagi perawat-perawat rumah sakit.

Cohen dan Kol, (2004) menguji hubungan antara indikator - indikator profesionalisme (profesi sebagai amanat, panggilan, otonomi) dan perilaku kewarganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior / OCB*) yang langsung atau melalui perantara variabel-variabel mewakili persepsi keadilan (keadilan distributif, keadilan interaksional, serta prosedur-prosedur formal). Responden diambil dari 1035 perawat yang terdaftar di empat rumah sakit umum di Israel Utara. Para supervisor di setiap unit medis di setiap rumah sakit tersebut menyediakan data OCB bagi para karyawannya. Analisa regresi secara hirarki menunjukkan bahwa data secara kuat mendukung model yang dipakai, yaitu hubungan antara profesionalisme dan OCB dipengaruhi oleh variabel-variabel yang mewakili keadilan di tempat kerja. Pengaruh akan tampak lebih kuat bagi perawat-perawat Yahudi daripada perawat-perawat Non Yahudi dan perawat yang berpendidikan akademis dibandingkan dengan perawat yang tidak berpendidikan akademis. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis alternatif yang ketiga (H3) yaitu sebagai berikut:

H3 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Perumusan hipotesis alternatif ketiga (H3 ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penelitian Sagie dan Krausz (2003) dan Cohen dan Kol, (2004) yang menyatakan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berhubungan positif terhadap kinerja karyawan.

2.5.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

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. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis alternatif yang keempat (H4) yaitu sebagai berikut:

H4 : *Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Perumusan hipotesis alternatif keempat (H4) ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penelitian McNeese-Smith (1996); Boyt *et al.*, (2001); Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan berhubungan positif terhadap kinerja karyawan.

2.5.5. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu tugas utama manager adalah memotivasi para personel perusahaan agar memiliki kinerja yang tinggi. Manager yang dapat memberikan motivasi yang tepat untuk para personelnnya akan membuahkan produktivitas yang maksimal, kinerja yang tinggi serta pertanggungjawaban perusahaan yang lebih baik. Memahami indikator - indikator yang relevan dengan motivasi personel akan menjadi sumber informasi yang berharga bagi siapa saja yang berkutat dengan kinerja perusahaan, begitu juga halnya dengan kemampuan untuk membuat penilaian obyektif tentang apa yang diinginkan personel dari pekerjaan mereka. Hal ini berguna untuk merumuskan kebijakan personal, perencanaan startegis maupun untuk merekayasa ulang proses guna mencapai tujuan produktivitas dan efisiensi. McNeese-Smith (1996) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan signifikan positif yang ditunjukkan dengan nilai Pearson (r) sebesar 0,31 (signifikan pada level 0,001) terhadap kinerja karyawan produksi. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas, maka dirumuskan hipotesis alternatif yang kelima (H5) yaitu sebagai berikut:

H5 : *Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Perumusan hipotesis alternatif kelima (H5) ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penelitian McNeese-Smith (1996); Boyt *et al.*, (2001); Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan positif terhadap kinerja karyawan.

2.6. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrumen yang digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu dengan sedikit modifikasi. Instrumen yang digunakan ini sebagian besar telah diuji reabilitas dan validitasnya. Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan dan pernyataan yang tercantum oleh kuisioner. Variabel profesionalisme, kinerja karyawan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi diukur dengan menggunakan skala 1-5 dari likert. Pemberian skor pada jawaban responden tergantung pada sifat pernyataan.

Profesionalisme merupakan kombinasi atau gabungan dari integritas, disiplin dan kompetensi. Integritas berkaitan dengan kualitas moral yang dituntut dari setiap aparat Ditjen Pajak yaitu jujur dan bersih dari tindakan-tindakan tercela serta senantiasa mengutamakan kepentingan negara..

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.

Komitmen organisasi merupakan derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif di dalamnya.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan selama kurun waktu tertentu (bulanan) yang diukur dari kuantitas kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, efisiensi karyawan, standar kualitas karyawan, usaha karyawan, standar profesional karyawan, kemampuan karyawan terhadap pekerjaan inti, kemampuan karyawan menggunakan akal sehat, ketepatan karyawan, pengetahuan karyawan dan kreativitas karyawan (Tsui *et al*, 1997 dalam Fuad Mas'ud, 2004).

**Tabel 2.2:
Indikator Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Literatur
Dependen: Kinerja Karyawan	1.Kualitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi karyawan 2. Usaha karyawan 3. Standar profesional karyawan 	McNeese-Smith (1996), Tsui <i>et al.</i> , (1997) dalam (Fuad Mas'ud (2004)
	2.Kuantitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemampuan karyawan 2. ketepatan karyawan 3. kreatifitas karyawan 	
	3.Penguasaan dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. pengaruh pribadi 2. keteraturan diri 3. makna kerja 	
	4.Hubungan dengan atasan dan bawahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. dukungan pimpinan 2. keterlibatan karyawan dengan 	

		<p>pimpinan</p> <p>3. Perhatian pimpinan</p>	
Independen: Komitmen organisasi	<p>1.Affective Commitment</p> <p>2.Continuance Commitment</p> <p>3.Normative Commitment</p>	<p>1. Membanggakan organisasi</p> <p>2. Ikatan yang kuat terhadap organisasi</p> <p>3. Menghabiskan sisa karir</p> <p>1. kebutuhan akan pekerjaan</p> <p>2. rasa berkorban</p> <p>3. peluang kerja yang sedikit</p> <p>1. turnover</p> <p>2. loyalitas</p> <p>3. kesetiaan</p>	Meyer dan Allen (1984)

Kepuasan Kerja	<p>1.Kepuasan dengan gaji</p> <p>2.Kepuasan dengan rekan sekerja</p> <p>3.Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri</p>	<p>1. Pemberian gaji yang baik</p> <p>2. Gaji sesuai dengan tanggung jawab kerja</p> <p>3. Adanya tunjangan</p> <p>1. Dukungan rekan kerja</p> <p>2. Rasa menolong</p> <p>3. Menikmati bekerja dengan rekan kerja</p> <p>1. Menyukai pekerjaan itu sendiri</p> <p>2. Tanggung jawab kerja yang baik</p> <p>3. Sukses dengan pekerjaan itu sendiri</p>	Celluci de vries (1978) dalam Fuad Mas'ud (2004)
Profesionalisme	1.Afiliasi komunitas	<p>1. Rajin membaca jurnal</p> <p>2. Partisipasi</p>	Kalbers dan Fogarty (1995)

	profesional,	3. Pertukaran gagasan 4. dukungan organisasi	
	2. Integritas,	1. Kesejahteraan profesi pemeriksa pajak 2. Profesi yang penting 3. Kesadaran profesi pemeriksa pajak	
	3. Disiplin,	1. Kemandirian 2. Perilaku profesional	
	4. dedikasi pada profesi, dan	1. Kompetensi 2. Standar perilaku 3. Penilaian 4. Dedikasi rekan kerja	
	5. Kompetensi	1. idealis profesi 2. antusias profesi 3. Loyalitas profesi 4. Pengambilan keputusan 5. Penilaian 6. Pengkajian ulang 7. Keputusan yang independen	

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

3.1.1. Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Fuad Mas'ud, 2004). Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang profil sosial dan identifikasi responden, berisi data responden yang berhubungan dengan identitas responden dan keadaan sosial seperti : usia, jabatan, pendidikan terakhir, dan masa kerja dari seluruh pemeriksa pajak di kantor pajak Semarang yang berkaitan dengan profesionalisme pemeriksa pajak, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

3.1.2. Data Sekunder

Fuad Mas'ud (2004) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: data dari kantor pajak di Semarang tentang data jumlah pemeriksa pajak.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok atau kumpulan individu-individu atau obyek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dari ciri-ciri yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper dan Emory, 1995). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pemeriksa pajak pada kantor pajak di wilayah Semarang sejumlah 171 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode sensus, dimana seluruh populasi yang ada dijadikan sampel dalam penelitian ini.

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Metode Survei

Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode survei, untuk mendapatkan data tentang indikator - indikator dari

konstruk-konstruk yang sedang diteliti dalam studi ini. Pernyataan-pernyataan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala likert 5 poin. Contoh, untuk kategori pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju/sangat setuju:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju

3.4. Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Nilai reliabilitas minimum dari dimensi pembentuk variabel laten yang dapat diterima adalah sebesar 0.60. Untuk mendapatkan nilai tingkat reliabilitas dimensi pembentuk variabel laten, digunakan rumus :

$$Construct\ Reliability = \frac{(\sum Standard\ Loading)^2}{(\sum Standard\ Loading)^2 + \sum \hat{\epsilon}_j}$$

Keterangan :

- *Standard loading* diperoleh dari standardized loading untuk tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan AMOS 4.01
- $\sum \hat{\epsilon}_j$ adalah measurement error dari tiap indikator. Measurement error dapat diperoleh dari $1 - (standard\ loading)^2$

Untuk menganalisis hasil uji reliabilitas ini dari persamaan di atas dituangkan dalam bentuk table untuk menghitung tingkat reliabilitas indikator (dimensi) masing-masing variabel.

Dari tabel tersebut diperoleh reliabilitas dari keempat konstruk variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini memiliki Reliabilitas yang lebih tinggi

dari 0,6. Dengan demikian pengukur-pengukur konstruk tersebut memiliki kehandalan yang cukup tinggi.

Pengukuran *variance extract* menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh konstruk/variabel laten yang dikembangkan. Nilai *variance extract* yang dapat diterima adalah minimum 0,5 (Ferdinand, 2000). Persamaan untuk mendapatkan nilai *variance extract* adalah :

$$\text{Variance Extract} = \frac{(\sum \text{Standard Loading}^2)}{(\sum \text{Standard Loading}^2) + \sum \hat{E}_j}$$

Untuk menilai tingkat *variance extract* dari masing-masing variabel laten, dari persamaan diatas dituangkan dalam bentuk tabel, yang menunjukkan hasil pengolahan data.

3.5. Teknik Analisis

Analisis data dan interpretasi dari penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Untuk menganalisis data digunakan *The Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket software statistik AMOS 4.0 dalam model dan pengkajian hipotesis. Model persamaan structural, *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistical yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2000, hal:181).

Tampilnya model yang rumit membawa dampak bahwa dalam kenyataannya proses pengambilan keputusan manajemen adalah sebuah proses yang rumit atau merupakan sebuah proses yang multidimensional dengan berbagai pola hubungan kausalitas yang berjenjang. Oleh karenanya dibutuhkan sebuah model sekaligus alat analisis yang mampu mengakomodasi penelitian multidimensional itu. Berbagai alat analisis untuk penelitian multidimensional telah banyak dikenal diantaranya 1) Analisis faktor eksploratori, 2) Analisis kausalitas, 3) Analisis perbandingan masing-masing konstruk. Alat-alat analisis ini dapat digunakan untuk penelitian multidimensi, akan tetapi kelemahan utama dari teknik-teknik itu adalah pada keterbatasannya yaitu hanya dapat menganalisis satu hubungan pada waktu tertentu. Dalam bahasa penelitian dapat dinyatakan bahwa teknik-teknik itu hanya dapat menguji satu variable dependen melalui beberapa variable independen, padahal dalam kenyataannya manajemen dihadapkan pada situasi bahwa ada lebih dari satu variable dependen yang harus dihubungkan untuk diketahui derajat interelasinya. Keunggulan aplikasi SEM dalam penelitian manajemen adalah karena kemampuannya untuk mengkonfirmasi indikator - indikator dari sebuah konsep atau faktor yang sangat lazim digunakan dalam manajemen serta kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan-hubungan yang secara teoritis ada (Ferdinand, 2000, hal:5).

Untuk membuat pemodelan yang lengkap, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengembangan model berbasis teori

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah pencarian atau pengembangan model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Seorang peneliti harus melakukan serangkaian telaah pustaka yang intens guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang dikembangkan.

2. Pengembangan diagram alur (*Path diagram*) untuk menunjukkan hubungan kausalitas

Path diagram akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Peneliti biasanya bekerja dengan “*konstruk*” atau “*factor*” yaitu konsep-konsep yang memiliki pijakan teoritis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan. Konstruk-konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen dikenal sebagai “*source variables*” atau “*independent variables*” yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

3. Konversi diagram alur ke dalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran.

Setelah teori model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, peneliti dapat mulai mengkonversi spesifikasi model tersebut kedalam rangkaian persamaan. Persamaan yang akan dibangun terdiri dari (Ferdinand, A.T,2000):

Persamaan-persamaan struktur (*Structural Equations*). Persamaan ini dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk. Persamaan structural pada dasarnya dibangun dengan pedoman berikut ini:

Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Variabel Endogen + error
--

Tabel 3.1
Model Persamaan Struktural

Model Persamaan Struktural
Kepuasan Kerja = γ_1 Profesionalisme + error
Komitmen Organisasi = γ_2 Profesionalisme + error
Kinerja Karyawan = γ_3 Profesionalisme + error
Kinerja Karyawan = γ_4 Kepuasan Kerja + error
Kinerja Karyawan = γ_5 Komitmen Organisasi + error

Sedangkan model pengukuran persamaan pada penelitian ini seperti tabel berikut:

Tabel 3.2
Model Pengukuran

Konsep Exogenous (model pengukuran)	Konsep Endogenous (model pengukuran)
X1= λ_1 Profesionalisme +e1	X6= λ_6 Kepuasan Kerja +e6
X2= λ_2 Profesionalisme +e2	X7= λ_7 Kepuasan Kerja +e7
X3= λ_3 Profesionalisme +e3	X8= λ_8 Kepuasan Kerja +e8
X4= λ_4 Profesionalisme +e4	X9= λ_9 Komitmen Organisasi +e9
X5= λ_5 Profesionalisme +e5	X10= λ_{10} Komitmen Organisasi +e10
	X11= λ_{11} Komitmen Organisasi +e11
	X12= λ_{12} Kinerja Karyawan +e12
	X13= λ_{13} Kinerja Karyawan +e13
	X14= λ_{14} Kinerja Karyawan +e14
	X15= λ_{15} Kinerja Karyawan +e15

Persamaan spesifikasi model pengukuran yaitu menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan antar konstruk atau variabel.

1. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*), yang menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi

dalam populasi (Hair et al, 1995,p:175). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model yang berdasarkan *degrees of freedom* (Browne & Cudeck, 1993 dalam Ferdinand, 2003, p:53).

2. GFI (*Goodness of Fit Index*), adalah ukuran non statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (poor fit) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah “*better fit*.”
3. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*), dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90 (Hair et al, 1995, Hulland et al, 1996 dalam Ferdinand, 2000, p:56)
4. CMIN/DF, adalah *The Minimum Sample Discrepancy Function* yang dibagi dengan *degree of freedom*. CMIN/DF tidak lain adalah statistik chi square x^2 relatif. Bila nilai x^2 relatif kurang dari 2.0 atau 3.0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Arbuckle, 1997 dalam Ferdinand, 2000, p:56).
5. TLI (*Tucker Lewis Index*), merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $> 0,95$ (Hair et al, 1995, p.175) dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit* (Arbuckle, 1997 dalam Ferdinand,2000,p.57).
6. CFI (*Comparative Fit Index*), dimana bila mendekati 1, mengindikasikan tingkat *fit* yang paling tinggi (Arbuckle,1997 dalam

Ferdinand,2000,p.58).Nilai yang direkomendasikan adalah CFI lebih besar atau sama dengan 0,95.

Sebuah model dinyatakan layak jika masing-masing indeks tersebut mempunyai *cut of value* seperti ditunjukkan pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3:
Goodness of-fit Indices

Goodness of-fit index	Cut-off Value
$\chi^2 - Chi-square$	< df dengan $\alpha=0,05$
1. Significance Probability	≥ 0.05
2. RMSEA	≤ 0.08
3. GFI	≥ 0.90
4. AGFI	≥ 0.90
5. CMIN/DF	≤ 2.00
6. TLI	≥ 0.95
7. CFI	≥ 0.95

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini

BAB IV

ANALISIS DATA

Pada bab IV ini disajikan gambaran data penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden, proses pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut. Hasil pengolahan data selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk analisis dan menjawab hipotesis penelitian yang diajukan.

Analisis data diskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 171 kuesioner, hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

Analisis data yang adalah digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya dengan *confirmatory factor analysis*. Evaluasi terhadap model SEM juga akan dianalisis mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan model yang diajukan. Setelah diketahui semua hasil pengolahan data, selanjutnya akan dibahas dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan yang didasarkan pada hasil analisis hasil tersebut.

4.1. Gambaran Umum Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak merupakan organisasi yang bertanggung jawab dalam pengumpulan pajak serta mempunyai lingkungan yang selalu mengalami perubahan dan perkembangan. Perubahan dan perkembangan

lingkungan tersebut telah dicermati oleh Ditjen Pajak dalam pendahuluan buku visi, misi dan strateginya (Tahun 2000) seperti berikut ini: perubahan sosial dan ekonomi yang sangat cepat dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi, ada tuntutan dan pengawasan dari lembaga-lembaga internasional atas kinerja pemerintah, masyarakat yang semakin demokratis dan kritis terhadap kinerja pemerintah, semakin kuatnya peran lembaga legislatif dalam mengawasi kinerja pemerintah, semakin terbuka dan semakin rentannya Indonesia terhadap pengaruh globalisasi, pengetahuan dan kesadaran perpajakan masyarakat masih rendah, tuntutan masyarakat untuk kemandirian pembiayaan pemerintah negara, dan perkembangan teknologi umum dan teknologi informasi yang sangat cepat.

Penerimaan dalam negeri harus menjadi sumber utama apabila kemandirian pembiayaan negara yang menjadi cita-cita bangsa Indonesia benar-benar ingin direalisasikan. Untuk itu penerimaan pajak yang merupakan salah satu komponen penerimaan dalam negeri harus ditingkatkan peranannya karena pajak merupakan sumber penerimaan utama yang merefleksikan praktek demokrasi yang paling mendasar yaitu peran serta rakyat dalam membiayai negara dan pemerintahnya.

Hubungan kantor pajak dengan globalisasi adalah dengan adanya persaingan yang semakin ketat maka kantor pajak dituntut untuk lebih meningkatkan profesionalitasnya melalui manajemen kelas dunia, dimana hal ini sesuai dengan visi Ditjen Pajak. Dalam rangka ini, Ditjen Pajak telah berupaya untuk terus meningkatkan peranan pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Ditjen Pajak memiliki visi dan misi yang menjadi landasan untuk menetapkan strategi-strategi dan kebijakan-kebijakan yang akan dijalankan.

Visi Ditjen Pajak adalah “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.” Visi Ditjen Pajak adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan Ditjen Pajak yang sungguh-sungguh diinginkan untuk ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran Ditjen Pajak. Dalam pernyataan visi Ditjen Pajak terkandung 3 cita-cita utama yang ingin dituju yaitu:

1. Menjadi model pelayanan masyarakat yang merefleksikan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit-unit instansi pemerintah lainnya.
2. Berkelas dunia (World Class) yang merefleksikan cita-cita untuk mencapai tingkatan standar dunia atau standar internasional baik untuk kualitas aparatnya maupun kualitas kinerja dan hasil-hasilnya.
3. Dipercaya dan dibanggakan masyarakat yang merefleksikan cita-cita untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citra yang baik dan bersih.

Sedangkan Misi Ditjen Pajak adalah:

1. *Misi fiskal*, menghimpun penerimaan dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.
2. *Misi ekonomi*, mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang *minimizing distortion*.
3. *Misi politik*, mendukung proses demokratisasi bangsa.
4. *Misi kelembagaan*, senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

Untuk mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi perusahaan diatas, maka segenap jajaran Ditjen Pajak diharuskan untuk melaksanakan nilai-nilai acuan sebagai berikut: (1) profesionalisme (afiliasi komunitas profesional, integritas, disiplin, dedikasi pada profesi dan kompetensi), (2) Transparansi, (3) Akuntabilitas, (4) Meritokrasi, (5) Kemandirian, (6) Pelayanan Prima, dan (7) Pembelajaran dan Pemberdayaan. Nilai-nilai acuan tersebut harus benar-benar dimengerti dan dihayati agar dapat menjiwai dan melandasi setiap kegiatan serta sikap perilaku di dalam pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

4.2. Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variable yang digunakan dalam penelitian (Hair et al, 1995). Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini pemeriksa pajak di kantor pajak Semarang sejumlah 171 pemeriksa pajak. 171 pemeriksa pajak yang berpartisipasi dalam penelitian ini selanjutnya dapat diperinci berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan masa kerja sebagai pemeriksa pajak. Keempat aspek demografi tersebut mempunyai peran penting dalam menilai kinerja karyawan di kantor pajak Semarang.

4.2.1. Responden Menurut Usia

Usia responden sangat mempengaruhi kinerjanya, hal tersebut didasarkan atas 3 alasan yaitu: (1) ada keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia, (2) realita bahwa angkatan kerja menua dan (3) pensiun (Robbins, 2001, p.42). Berdasarkan hal tersebut maka sangat penting dalam penelitian ini usia digunakan sebagai salah satu ukuran dalam mengidentifikasi responden. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, diperoleh profil responden menurut usia sebagaimana nampak dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Responden Menurut Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
23- 30	9	5,26
31-35	36	21,05
36-40	75	43,86
41-54	51	29,82
Jumlah	171	100

Sumber: data primer, diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.1. diatas nampak bahwa responden berusia antara 36 sampai dengan 40 tahun adalah yang terbesar yaitu sebanyak 75 responden atau 43,86% dari total 171 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.2.2. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tempat terbaik untuk memulai adalah dengan pengakuan bahwa terdapat beberapa perbedaan penting antara pria dan wanita yang mempengaruhi kinerja. Satu masalah yang nampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak prasekolah, adalah pilihan atas jadwal kerja. Ibu-ibu yang bekerja lebih mungkin untuk memilih pekerjaan paruh waktu, jadwal kerja lembur dan telekomuting agar bisa menampung tanggung jawab terhadap keluarga (Robbins, 2001, p.44). Komposisi responden berdasarkan aspek jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	125	73,10
Wanita	46	26,90
Jumlah	171	100

Sumber: data primer, diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.2. diatas nampak bahwa responden pria merupakan responden mayoritas yaitu sebanyak 125 responden atau sebesar 73,10% dari total 171 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan pria dianggap mempunyai masa kerja yang lebih produktif sedangkan wanita mempunyai cuti kerja yang lebih banyak, misalnya: cuti hamil.

4.2.3. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir sangat mempengaruhi kemampuan, wawasan dan tingkat kepercayaan diri dari responden dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut dikarenakan pendidikan sangat penting guna meningkatkan kemampuannya. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi mampu bekerja dengan tingkat kesulitan dan tanggung jawab yang lebih tinggi (Robbins, 2001). Komposisi responden berdasarkan aspek pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Lulusan D3	15	8,77
Lulusan diatas D3	156	91,23
Jumlah	171	100

Sumber: data primer, diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.3. diatas nampak bahwa responden lulusan diatas D3 merupakan responden mayoritas yaitu sebanyak 156 responden atau sebesar 91,23% dari total 171 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan untuk menjadi pemeriksa pajak di kantor pajak minimal berpendidikan D-3 STAN.

4.2.4. Responden Menurut Masa Kerja di Kantor Pajak

Masa kerja sangat mempengaruhi penguasaan rincian pekerjaan dari seorang karyawan, dimana responden dengan masa kerja yang lebih lama mempunyai pengalaman, kepercayaan diri dan penguasaan *job description* yang lebih baik (Robbins, 2001, p.45). Apabila dilihat aspek lama bekerja di Kantor

Pajak, maka komposisi responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Responden Menurut Masa Kerja

Tahun	Frekuensi	Persentase
2 – 3	23	13,45
3-10	62	36,26
10-28	86	50,29
Jumlah	171	100

Sumber: data primer, diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.4. diatas nampak bahwa mayoritas pemeriksa pajak mempunyai masa kerja 10 sampai dengan 28 tahun yaitu sebanyak 86 responden atau sebesar 50,29% dari total 171 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

4.3. Uji *Reliability* dan *Variance Extract*

Hasil pengujian *reliability* dan *variance extract* terhadap masing-masing variabel laten atas dimensi-dimensi pembentuknya menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan sebagai suatu ukuran yang reliabel karena masing-masing memiliki *reliability* yang lebih besar dari 0,6

Hasil pengujian *variance extract* juga sudah menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten merupakan hasil ekstraksi yang cukup besar dari dimensi-dimensinya. Hal ini ditunjukkan dari nilai *variance extract* dari masing-masing variabel adalah lebih dari 0,4

Tabel 4.5
Reliability dan Variance Extract

Variabel	Reliability	Variance Extract
Profesionalisme Pemeriksa Pajak	0.865	0.616
Kepuasan Kerja	0.883	0.552
Komitmen Organisasi	0.872	0.569
Kinerja Karyawan	0.957	0.637

Sumber : Data primer yang diolah

4.4. Pengujian Asumsi SEM

4.4.1. Evaluasi atas Outlier

Outlier adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda dengan data lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk variabel tunggal maupun kombinasi (Hair, *et al*, 1995, p. 57). Evaluasi atas outlier univariat dan outlier multivariat disajikan pada bagian berikut ini:

a. Univariate Outliers

Pengujian ada tidaknya *univariate outlier* dilakukan dengan menganalisis nilai standardizes (Z-score) dari data penelitian yang digunakan. Hasil pengujian menunjukkan tidak satupun dimensi yang memiliki adanya outlier, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Z score yang berada pada rentang $\geq \pm 3$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat data yang ekstrim. Hal tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6:**Outliers****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(x1.1)	171	-1.98941	1.31340	.0000000	1.0000000
Zscore(x1.2)	171	-2.36024	1.25140	.0000000	1.0000000
Zscore(x1.3)	171	-2.30835	1.35502	.0000000	1.0000000
Zscore(x1.4)	171	-2.07529	1.27258	.0000000	1.0000000
Zscore(x2.1)	171	-2.35191	1.42440	.0000000	1.0000000
Zscore(x2.2)	171	-2.14222	1.43163	.0000000	1.0000000
Zscore(x2.3)	171	-2.19436	1.46648	.0000000	1.0000000
Zscore(x2.4)	171	-2.11500	1.37093	.0000000	1.0000000
Zscore(x3.1)	171	-1.76941	1.36602	.0000000	1.0000000
Zscore(x3.2)	171	-1.90807	1.42132	.0000000	1.0000000
Zscore(x3.3)	171	-1.65262	1.40250	.0000000	1.0000000
Zscore(x3.4)	171	-1.93996	1.44507	.0000000	1.0000000
Zscore(x4.1)	171	-1.99382	1.43274	.0000000	1.0000000
Zscore(x4.2)	171	-1.85279	1.27636	.0000000	1.0000000
Zscore(x4.3)	171	-1.80694	1.46276	.0000000	1.0000000
Zscore(x4.4)	171	-1.94266	1.29827	.0000000	1.0000000
Zscore(x5.1)	171	-2.12193	1.46177	.0000000	1.0000000
Zscore(x5.2)	171	-2.24734	1.66406	.0000000	1.0000000
Zscore(x5.3)	171	-1.99111	1.26707	.0000000	1.0000000
Zscore(x5.4)	171	-1.93184	1.43902	.0000000	1.0000000
Zscore(x6.1)	171	-2.14841	1.38407	.0000000	1.0000000
Zscore(x6.2)	171	-2.13223	1.42495	.0000000	1.0000000
Zscore(x6.3)	171	-2.13346	1.36603	.0000000	1.0000000
Zscore(x7.1)	171	-1.98771	1.48951	.0000000	1.0000000
Zscore(x7.2)	171	-1.72271	1.47061	.0000000	1.0000000
Zscore(x7.3)	171	-2.09550	1.53317	.0000000	1.0000000
Zscore(x8.1)	171	-1.96172	1.47004	.0000000	1.0000000
Zscore(x8.2)	171	-2.02206	1.42704	.0000000	1.0000000
Zscore(x8.3)	171	-2.02575	1.42105	.0000000	1.0000000
Zscore(x9.1)	171	-2.33302	1.40419	.0000000	1.0000000
Zscore(x9.2)	171	-2.07369	1.31962	.0000000	1.0000000
Zscore(x9.3)	171	-1.97333	1.42656	.0000000	1.0000000
Zscore(x10.1)	171	-1.99335	1.32405	.0000000	1.0000000
Zscore(x10.2)	171	-1.79988	1.45704	.0000000	1.0000000
Zscore(x10.3)	171	-2.13291	1.33244	.0000000	1.0000000
Zscore(x11.1)	171	-2.66585	1.84762	.0000000	1.0000000
Zscore(x11.2)	171	-2.22397	1.27303	.0000000	1.0000000
Zscore(x11.3)	171	-2.21207	1.48734	.0000000	1.0000000
Zscore(x12.1)	171	-2.44329	1.47974	.0000000	1.0000000
Zscore(x12.2)	171	-2.22555	1.42499	.0000000	1.0000000
Zscore(x12.3)	171	-2.14405	1.45039	.0000000	1.0000000
Zscore(x13.1)	171	-2.14786	1.51582	.0000000	1.0000000
Zscore(x13.2)	171	-2.24514	1.46422	.0000000	1.0000000
Zscore(x13.3)	171	-1.99661	1.49618	.0000000	1.0000000
Zscore(x14.1)	171	-2.24603	1.42052	.0000000	1.0000000
Zscore(x14.2)	171	-2.32586	1.37388	.0000000	1.0000000
Zscore(x14.3)	171	-2.23893	1.49626	.0000000	1.0000000
Zscore(x15.1)	171	-2.32114	1.39703	.0000000	1.0000000
Zscore(x15.2)	171	-2.58796	1.70856	.0000000	1.0000000
Zscore(x15.3)	171	-2.42870	1.37274	.0000000	1.0000000
Valid N (listwise)	171				

b. Multivariate Outliers

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada outliers pada tingkat univariate, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi outliers bila sudah dikombinasikan, Jarak Mahalanobis (*Mahalanobis Distance*) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional.

Untuk menghitung mahalanobis distance berdasarkan nilai *chi-square* pada derajat bebas sebesar 50 (dimensi) pada tingkat $p < 0.001$ adalah $\chi^2_{(50, 0.001)} = 96,797$ (berdasarkan tabel distribusi χ^2). Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa jarak Mahalanobis maksimal adalah 77.302 yang masih berada di bawah batas maksimal *outlier multivariate*.

4.4.2. Normalitas Data

Pengujian selanjutnya adalah melihat tingkat normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini adalah dengan mengamati nilai skewness data yang digunakan, apabila nilai CR pada skewness data berada pada rentang antara ± 2.58 atau berada pada tingkat signifikansi 0.01. Hasil pengujian normalitas data ditampilkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7:

Normalitas Data

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x15.3	1.000	5.000	-0.132	-0.704	-0.828	-2.210
x15.2	1.000	5.000	0.112	0.598	-0.464	-1.239
x15.1	1.000	5.000	-0.149	-0.794	-0.830	-2.215
x14.3	1.000	5.000	0.080	0.427	-1.028	-2.745
x14.2	1.000	5.000	-0.150	-0.800	-0.738	-1.970
x14.1	1.000	5.000	-0.200	-1.066	-0.632	-1.686
x13.3	1.000	5.000	0.107	0.573	-0.982	-2.621
x13.2	1.000	5.000	0.064	0.340	-0.945	-2.523
x13.1	1.000	5.000	-0.062	-0.333	-0.506	-1.351
x12.3	1.000	5.000	-0.033	-0.174	-0.933	-2.490
x12.2	1.000	5.000	-0.045	-0.239	-0.929	-2.479
x12.1	1.000	5.000	0.007	0.038	-0.714	-1.905
x11.1	1.000	5.000	-0.012	-0.063	0.124	0.332
x11.2	1.000	5.000	-0.345	-1.839	-0.700	-1.868
x11.3	1.000	5.000	-0.350	-1.866	-0.510	-1.360
x10.1	1.000	5.000	-0.227	-1.211	-0.767	-2.046
x10.2	1.000	5.000	-0.043	-0.230	-0.933	-2.490
x10.3	1.000	5.000	-0.206	-1.101	-0.825	-2.202
x9.1	1.000	5.000	-0.166	-0.884	-0.699	-1.867
x9.2	1.000	5.000	-0.223	-1.192	-0.875	-2.335
x9.3	1.000	5.000	-0.014	-0.072	-0.919	-2.452
x8.3	1.000	5.000	-0.122	-0.653	-0.796	-2.123
x8.2	1.000	5.000	-0.199	-1.064	-0.684	-1.826
x8.1	1.000	5.000	-0.103	-0.548	-0.751	-2.004
x7.3	1.000	5.000	-0.027	-0.145	-0.684	-1.825
x7.2	1.000	5.000	0.078	0.416	-1.071	-2.859
x7.1	1.000	5.000	-0.087	-0.464	-0.740	-1.976
x6.3	1.000	5.000	-0.228	-1.216	-0.804	-2.146
x6.2	1.000	5.000	-0.129	-0.691	-0.737	-1.968
x6.1	1.000	5.000	-0.174	-0.929	-0.663	-1.771
x5.1	1.000	5.000	-0.406	-2.166	-0.406	-1.085
x5.2	1.000	5.000	-0.290	-1.549	0.070	0.187
x5.3	1.000	5.000	-0.417	-2.224	-0.729	-1.946
x5.4	1.000	5.000	-0.347	-1.852	-0.729	-1.947
x4.1	1.000	5.000	-0.214	-1.140	-0.685	-1.829
x4.2	1.000	5.000	-0.239	-1.275	-0.916	-2.446
x4.3	1.000	5.000	-0.117	-0.624	-0.853	-2.278
x4.4	1.000	5.000	-0.206	-1.100	-0.959	-2.559
x3.1	1.000	5.000	-0.183	-0.978	-0.847	-2.262
x3.2	1.000	5.000	-0.066	-0.355	-0.888	-2.370
x3.3	1.000	5.000	0.027	0.142	-1.135	-3.029
x3.4	1.000	5.000	-0.109	-0.582	-0.752	-2.008
x2.1	1.000	5.000	-0.275	-1.467	-0.318	-0.848
x2.2	1.000	5.000	-0.172	-0.917	-0.637	-1.702
x2.3	1.000	5.000	-0.266	-1.422	-0.531	-1.417
x2.4	1.000	5.000	-0.301	-1.605	-0.529	-1.412
x1.1	1.000	5.000	-0.305	-1.630	-0.742	-1.980
x1.2	1.000	5.000	-0.238	-1.269	-0.895	-2.388
x1.3	1.000	5.000	-0.243	-1.296	-0.575	-1.535
x1.4	1.000	5.000	-0.325	-1.735	-0.775	-2.068
Multivariate					2.513	2.396

Sumber : Data primer yang diolah, 2007

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 4.7. terlihat bahwa tidak terdapat nilai C.R. untuk skewness yang berada diluar rentang ± 2.58 . Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan normalitas data, atau dapat dikatakan bahwa data penelitian telah terdistribusi normal.

4.4.3. Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity

Pengujian data selanjutnya adalah untuk melihat apakah terdapat multikolinearitas dan singularitas dalam sebuah kombinasi variabel. Indikasi adanya multikolinearitas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai determinan matriks kovarians yang benar-benar kecil, atau mendekati nol. Dari hasil pengolahan data nilai determinan matriks kovarians sample adalah :

$$\text{Determinant of sample covariance matrix} = 1.6705e+000 = 1,6705$$

Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diketahui nilai determinan matriks kovarians sample berada jauh dari nol. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data penelitian yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas dan singularitas.

4.4.5. Evaluasi Nilai Residual

Pada tahap ini akan dilakukan interpretasi model dan memodifikasi model yang tidak memenuhi syarat pengujian. Setelah model diestimasi, residualnya haruslah kecil atau mendekati nol dan distribusi frekwensi dari kovarian residual harus bersifat simetrik. Jika suatu model memiliki nilai kovarians residual yang tinggi maka, maka sebuah modifikasi perlu dipertimbangkan dengan catatan ada landasan teoritisnya. Bila ditemukan bahwa nilai residual yang dihasilkan oleh model itu cukup besar (>2.58), maka cara lain dalam memodifikasi adalah dengan

mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi itu.

4.5. Analisis SEM

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini menerapkan analisis dengan *Structural Equation Modelling (SEM)* sebagai upaya pengujian hipotesis. Dalam analisis SEM terdapat dua metode penggunaan jenis matrik data input yang digunakan yaitu matrik varians/kovarians dan matriks korelasi. Analisis ini akan menggunakan input matriks kovarians untuk estimasi selanjutnya. Pemilihan input dengan matriks kovarian adalah karena matriks kovarian memiliki keuntungan dalam memberikan perbandingan yang valid antar populasi atau sampel yang berbeda, yang kadang tidak memungkinkan jika menggunakan model matriks korelasi.

Teknik estimasi yang akan digunakan dalam perhitungan SEM adalah dengan menggunakan *maximum likelihood*. Namun sebelum membentuk suatu *full model SEM*, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang membentuk masing-masing variabel. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan model *confirmatory factor analysis*. Kecocokan model (*goodness of fit*), untuk *confirmatory factor analysis* juga akan diuji. Dengan program AMOS, ukuran-ukuran *goodness of fit* tersebut akan nampak dalam outputnya. Selanjutnya kesimpulan atas kecocokan model yang dibangun akan dapat dilihat dari hasil ukuran-ukuran *goodness of fit* yang diperoleh. Pengujian *goodness of fit* terlebih dahulu dilakukan terhadap model *confirmatory factor analysis*. Berikut ini merupakan bentuk analisis *goodness of fit* tersebut.

4.5.1. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Faktor Analysis*)

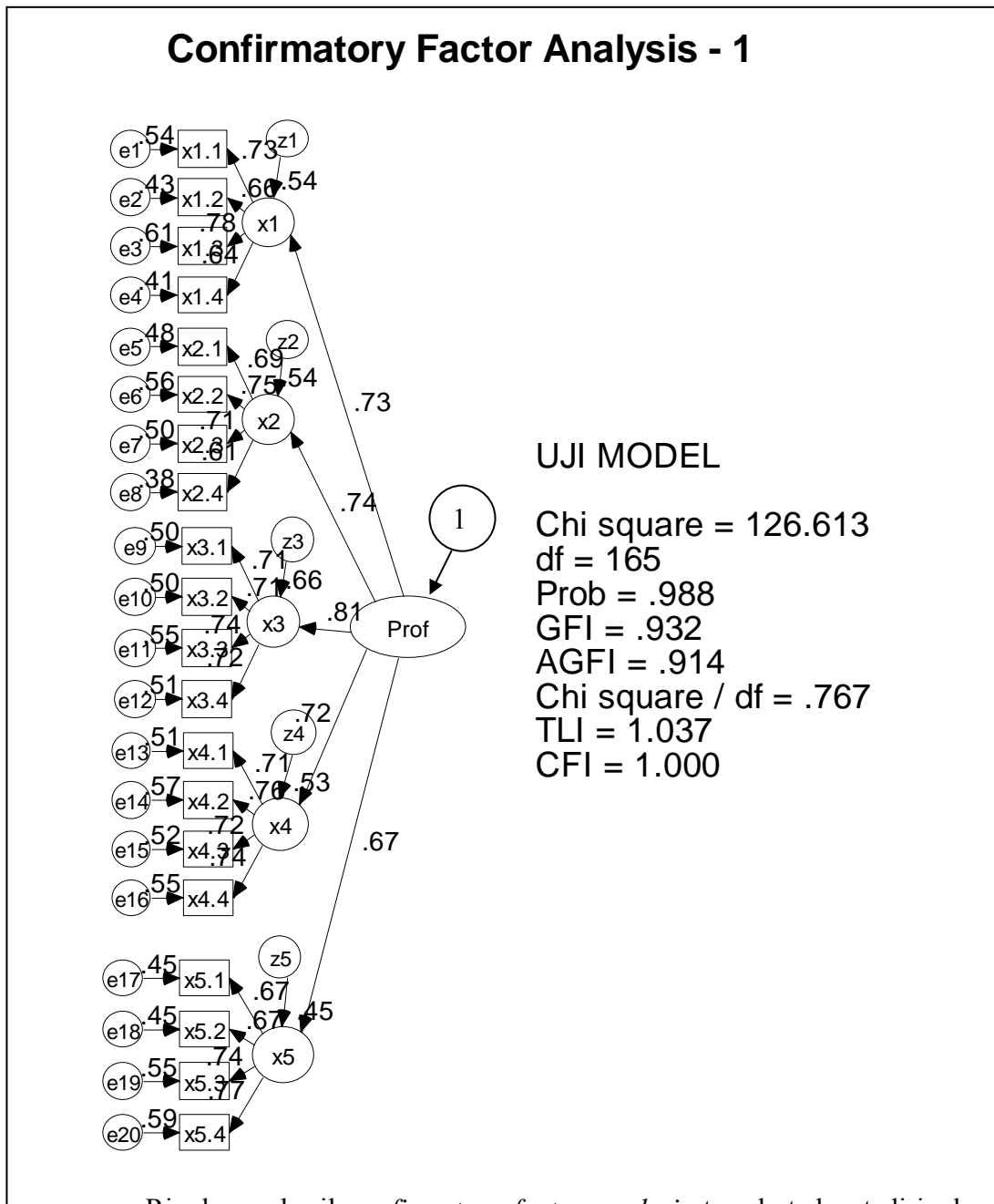
Analisis faktor konfirmatori ini merupakan tahap pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten dalam model penelitian. Variabel-variabel laten atau konstruk yang digunakan pada model penelitian ini terdiri dari 4 dengan jumlah seluruh dimensi berjumlah 27. Sebagaimana analisis faktor biasa, Tujuan dari analisis faktor konfirmatori adalah untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi pembentuk masing-masing variabel laten. Hasil analisis faktor konfirmatori dari masing-masing model selanjutnya akan dibahas.

1) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Profesionalisme Pemeriksa Pajak

Hasil pengolahan data untuk *confirmatory fantor analysis* untuk konstruk Profesionalisme Pemeriksa Pajak disajikan pada Gambar 4.1, Tabel 4.8 dan Tabel 4.9.

Gambar 4.1

Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Profesionalisme Pemeriksa Pajak



Ringkasan hasil *confirmatory factor analysis* tersebut dapat diringkas

dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Kelayakan Model
Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Kepuasan Kerja

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi - Square	Kecil (< 159.814)	126,613	Baik
Probability	≥ 0.05	0,988	Baik
GFI	≥ 0.90	0,932	Baik
AGFI	≥ 0.90	0,914	Baik
CMIN / DF	≤ 2.00	0,767	Baik
TLI	≥ 0.95	1,037	Baik
CFI	≥ 0.95	1,000	Baik

Sumber : Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pengujian *goodness of fit* menunjukkan nilai 0,988, dengan pengujian-pengujian kelayakan model yang memenuhi syarat sebagai model yang baik. Dengan demikian kecocokan model yang diprediksikan dengan nilai-nilai pengamatan cukup memenuhi kecocokan modelnya.

Untuk mendapatkan kemaknaan dari dimensi-dimensi yang terekstraksi dalam membentuk variabel laten, dapat diperoleh dari nilai *standardized loading factor* dari masing-masing dimensi. Jika diperoleh adanya nilai pengujian yang sangat signifikan maka hal ini mengindikasikan bahwa dimensi tersebut cukup baik untuk terekstraksi membentuk variabel laten. Hasil berikut merupakan pengujian kemaknaan masing-masing dimensi dalam membentuk variabel laten.

Tabel 4.9
Regression Weight Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi
Profesionalisme Pemeriksa Pajak

Regression Weights		Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
x1	<-- Prof	0.916	0.178	0.732	5.163	0.000
x2	<-- Prof	0.846	0.168	0.736	5.040	0.000
x3	<-- Prof	1.122	0.198	0.815	5.666	0.000
x4	<-- Prof	1.082	0.197	0.725	5.490	0.000
x5	<-- Prof	1.000		0.672		
x1.4	<-- x1	1.000		0.643		
x1.3	<-- x1	1.113	0.143	0.783	7.804	0.000
x1.2	<-- x1	0.945	0.136	0.655	6.927	0.000
x1.1	<-- x1	1.158	0.154	0.735	7.520	0.000
x2.4	<-- x2	1.000		0.614		
x2.3	<-- x2	1.099	0.159	0.709	6.930	0.000
x2.2	<-- x2	1.187	0.166	0.747	7.144	0.000
x2.1	<-- x2	1.036	0.152	0.689	6.810	0.000
x3.4	<-- x3	1.000		0.715		
x3.3	<-- x3	1.148	0.136	0.741	8.468	0.000
x3.2	<-- x3	1.004	0.124	0.706	8.128	0.000
x3.1	<-- x3	1.070	0.131	0.709	8.154	0.000
x4.4	<-- x4	1.000		0.742		
x4.3	<-- x4	0.962	0.112	0.720	8.564	0.000
x4.2	<-- x4	1.056	0.118	0.757	8.943	0.000
x4.1	<-- x4	0.907	0.107	0.712	8.471	0.000
x5.4	<-- x5	1.000		0.770		
x5.3	<-- x5	0.997	0.113	0.742	8.805	0.000
x5.2	<-- x5	0.755	0.093	0.674	8.083	0.000
x5.1	<-- x5	0.816	0.102	0.668	8.007	0.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2007

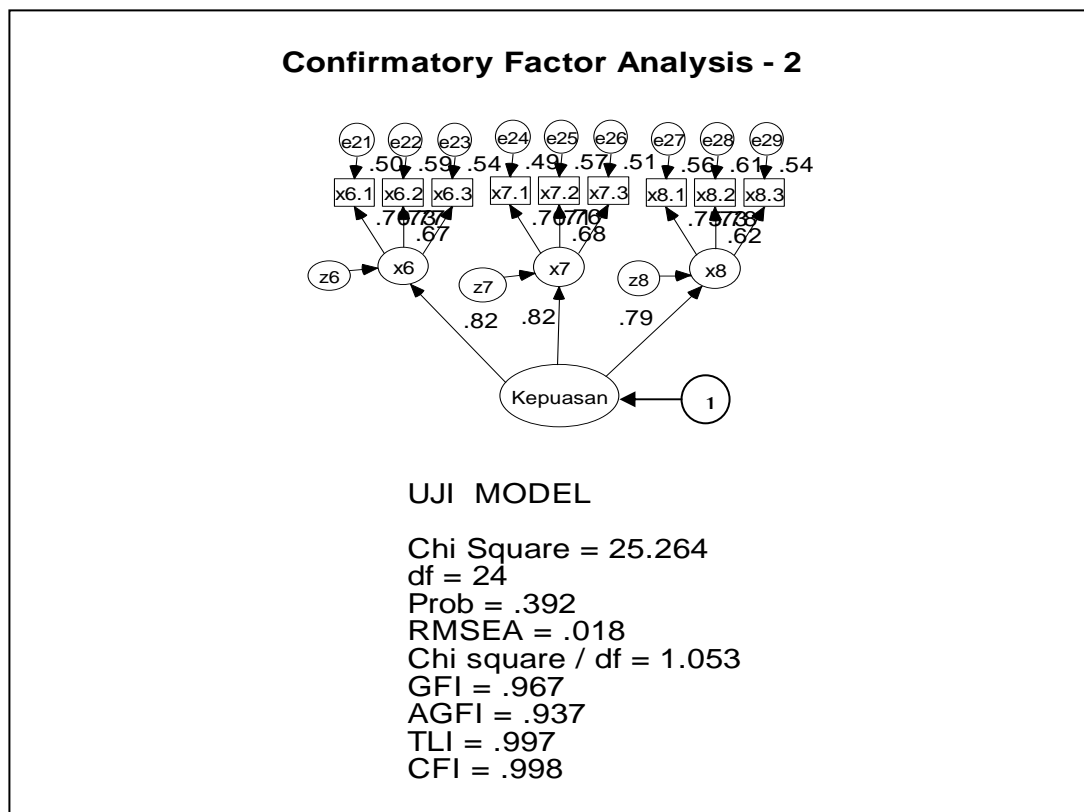
Analisis faktor tersebut juga menunjukkan nilai pengujian dari masing-masing pembentuk suatu konstruk. Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten telah menunjukkan unidimensionalitas. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori konstruk ini, maka model penelitian dapat

digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.

2) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kepuasan Kerja

Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk untuk kepuasan kerja di tampilkan pada Gambar 4.2, Tabel 4.10 dan Tabel 4.11

Gambar 4.2
Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kepuasan Kerja



Sumber : Data primer yang diolah

Ringkasan hasil *confirmatory factor analysis* tersebut dapat diringkas dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Kelayakan Model
Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kepuasan Kerja

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi - Square	Kecil (< 39.775)	25,264	Baik
Probability	≥ 0.05	0,392	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,018	Baik
GFI	≥ 0.90	0,967	Baik
AGFI	≥ 0.90	0,937	Baik
CMIN / DF	≤ 2.00	1,053	Baik
TLI	≥ 0.95	0,997	Baik
CFI	≥ 0.95	0,998	Baik

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pengujian *goodness of fit* menunjukkan nilai 0,392, dengan pengujian-pengujian kelayakan model yang memenuhi syarat sebagai model yang baik. Dengan demikian kecocokan model yang diprediksikan dengan nilai-nilai pengamatan cukup memenuhi kecocokan modelnya.

Untuk mendapatkan kemaknaan dari dimensi-dimensi yang terekstraksi dalam membentuk variabel laten, dapat diperoleh dari nilai *standardized loading factor* dari masing-masing dimensi. Jika diperoleh adanya nilai pengujian yang sangat signifikan maka hal ini mengindikasikan bahwa dimensi tersebut cukup baik untuk terekstraksi membentuk variabel laten. Hasil berikut merupakan pengujian kemaknaan masing-masing dimensi dalam membentuk variabel laten.

Tabel 4.11
Regression Weight Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk
Kepuasan Kerja

Regression Weights	Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
x6 <-- Kepuasan	1.000		0.819		
x7 <-- Kepuasan	1.015	0.188	0.822	5.388	0.000
x8 <-- Kepuasan	1.052	0.190	0.786	5.527	0.000
x6.1 <-- x6	1.000		0.704		
x6.2 <-- x6	1.081	0.133	0.766	8.119	0.000
x6.3 <-- x6	1.050	0.133	0.732	7.909	0.000
x7.1 <-- x7	1.000		0.702		
x7.2 <-- x7	1.177	0.149	0.758	7.924	0.000
x7.3 <-- x7	0.974	0.127	0.713	7.646	0.000
x8.1 <-- x8	1.000		0.750		
x8.2 <-- x8	1.038	0.117	0.782	8.871	0.000
x8.3 <-- x8	0.973	0.114	0.733	8.498	0.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2007

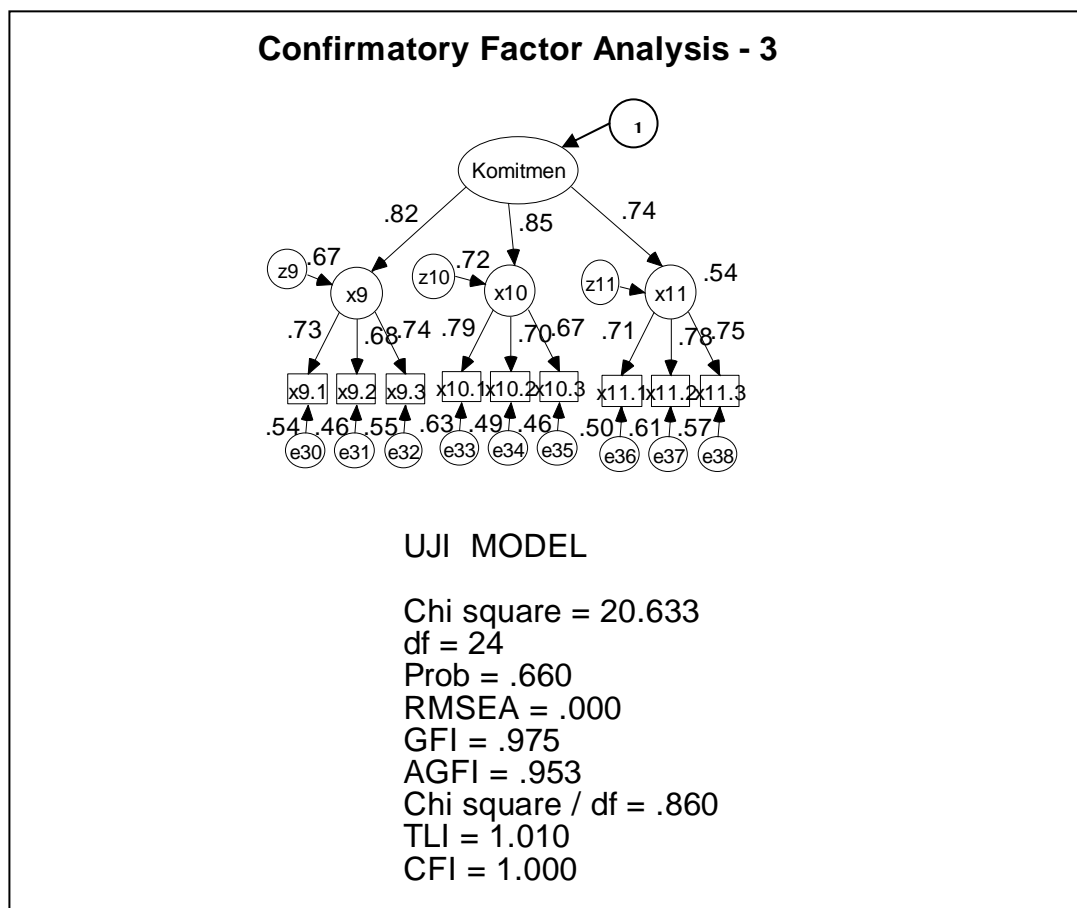
Analisis faktor tersebut juga menunjukkan nilai pengujian dari masing-masing pembentuk suatu konstruk. Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten telah menunjukkan unidimensionalitas. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori konstruk ini, maka model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.

3) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Komitmen

Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk komitmen di tampilkan pada Gambar 4.3, Tabel 4.12 dan Tabel 4.13

Gambar 4.3

Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Komitmen



Sumber : Data primer yang diolah

Ringkasan hasil *confirmatory factor analysis* tersebut dapat diringkas dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Kelayakan Model
Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Komitmen

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi - Square	Kecil (< 39.714)	20,633	Baik
Probability	≥ 0.05	0,660	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,000	Baik
GFI	≥ 0.90	0,975	Baik
AGFI	≥ 0.90	0,953	Baik
CMIN / DF	≤ 2.00	0,860	Baik
TLI	≥ 0.95	1,010	Baik
CFI	≥ 0.95	1,000	Baik

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pengujian *goodness of fit* menunjukkan nilai 0,660, dengan pengujian-pengujian kelayakan model yang memenuhi syarat sebagai model yang baik. Dengan demikian kecocokan model yang diprediksikan dengan nilai-nilai pengamatan cukup memenuhi kecocokan modelnya.

Untuk mendapatkan kemaknaan dari dimensi-dimensi yang terekstraksi dalam membentuk variabel laten, dapat diperoleh dari nilai *standardized loading factor* dari masing-masing dimensi. Jika diperoleh adanya nilai pengujian yang sangat signifikan maka hal ini mengindikasikan bahwa dimensi tersebut cukup baik untuk terekstraksi membentuk variabel laten. Hasil berikut merupakan pengujian kemaknaan masing-masing dimensi dalam membentuk variabel laten.

Tabel 4.13
Regression Weight Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Komitmen

Regression Weights	Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
x9 <-- Komitmen	1.190	0.217	0.818	5.484	0.000
x10 <-- Komitmen	1.102	0.211	0.849	5.228	0.000
x11 <-- Komitmen	1.000		0.738		
x9.3 <-- x9	1.000		0.742		
x9.2 <-- x9	0.915	0.121	0.678	7.531	0.000
x9.1 <-- x9	0.897	0.113	0.732	7.941	0.000
x10.3 <-- x10	1.000		0.675		
x10.2 <-- x10	1.100	0.149	0.698	7.364	0.000
x10.1 <-- x10	1.226	0.156	0.792	7.873	0.000
x11.3 <-- x11	1.000		0.752		
x11.2 <-- x11	1.103	0.127	0.784	8.679	0.000
x11.1 <-- x11	0.771	0.095	0.708	8.147	0.000

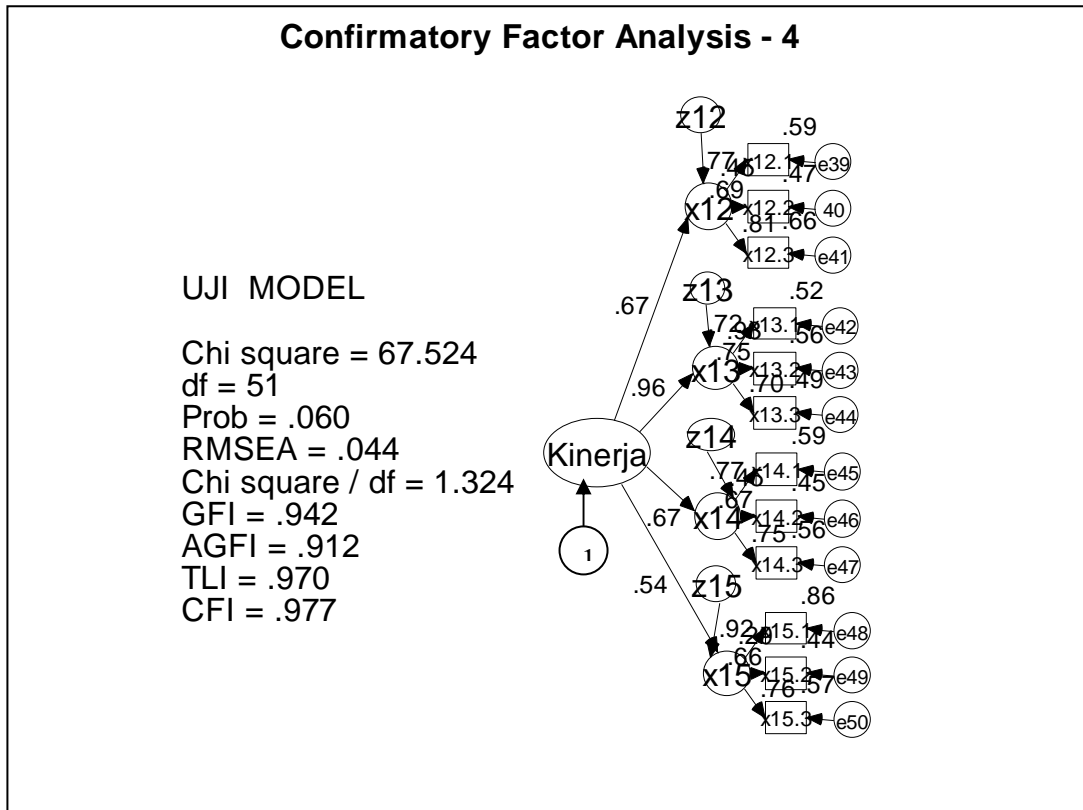
Sumber : Data primer yang diolah, 2007

Analisis faktor tersebut juga menunjukkan nilai pengujian dari masing-masing pembentuk suatu konstruk. Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten telah menunjukkan unidimensionalitas. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori konstruk ini, maka model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.

4) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kinerja Karyawan

Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk endogen di tampilkan pada Gambar 4.4, Tabel 4.14 dan Tabel 4.15

Gambar 4.4
Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kinerja Karyawan



Sumber : Data primer yang diolah

Ringkasan hasil *confirmatory factor analysis* tersebut dapat diringkas dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Kelayakan Model
Pada Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kinerja Karyawan

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi - Square	Kecil (< 159.814)	67,524	Baik
Probability	≥ 0.05	0,060	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,044	Baik
GFI	≥ 0.90	0,942	Baik
AGFI	≥ 0.90	0,912	Baik
CMIN / DF	≤ 2.00	1,324	Baik
TLI	≥ 0.95	0,970	Baik
CFI	≥ 0.95	0,977	Baik

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pengujian *goodness of fit* menunjukkan nilai 0,060, dengan pengujian-pengujian kelayakan model yang memenuhi syarat sebagai model yang baik.

Untuk mendapatkan kemaknaan dari dimensi-dimensi yang terekstraksi dalam membentuk variabel laten, dapat diperoleh dari nilai *standardized loading factor* dari masing-masing dimensi. Jika diperoleh adanya nilai pengujian yang sangat signifikan maka hal ini mengindikasikan bahwa dimensi tersebut cukup baik untuk terekstraksi membentuk variabel laten. Hasil berikut merupakan pengujian kemaknaan masing-masing dimensi dalam membentuk variabel laten.

Tabel 4.15
Regression Weight Pada Analisis Faktor Konfirmatori
Konstruk Kinerja Karyawan

Regression Weights	Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
x12 <-- Kinerja	1.000		0.673		
x13 <-- Kinerja	1.439	0.267	0.963	5.393	0.000
x14 <-- Kinerja	1.072	0.205	0.674	5.219	0.000
x15 <-- Kinerja	1.209	0.244	0.537	4.948	0.000
x12.1 <-- x12	1.000		0.768		
x12.2 <-- x12	0.963	0.117	0.688	8.219	0.000
x12.3 <-- x12	1.157	0.127	0.814	9.141	0.000
x13.1 <-- x13	1.000		0.722		
x13.2 <-- x13	1.022	0.124	0.747	8.253	0.000
x13.3 <-- x13	1.015	0.129	0.698	7.849	0.000
x14.1 <-- x14	1.000		0.769		
x14.2 <-- x14	0.862	0.114	0.669	7.556	0.000
x14.3 <-- x14	0.952	0.118	0.746	8.096	0.000
x15.1 <-- x15	1.000		0.925		
x15.2 <-- x15	0.549	0.058	0.664	9.451	0.000
x15.3 <-- x15	0.720	0.065	0.756	11.114	0.000

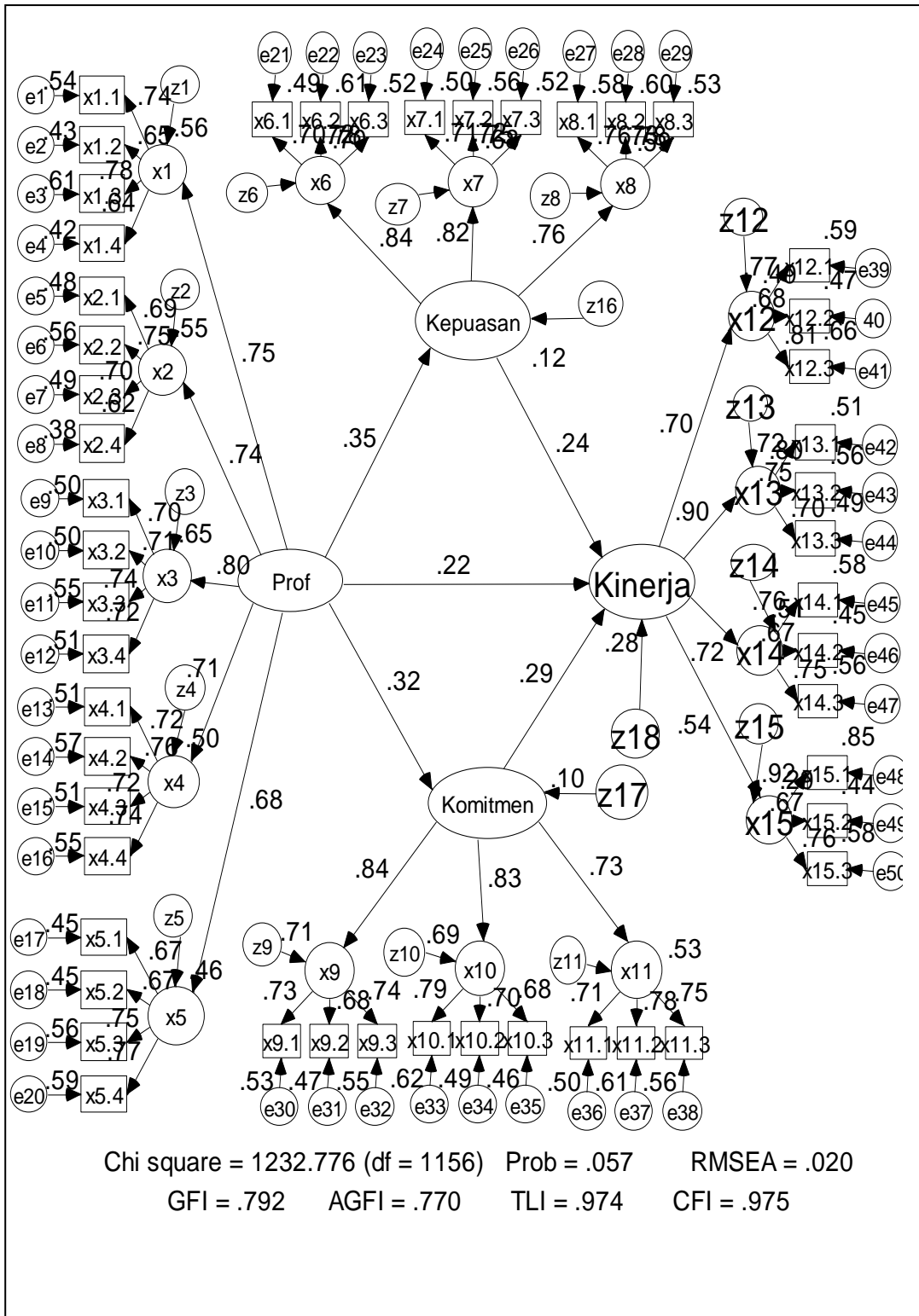
Sumber : Data primer yang diolah, 2007

Analisis faktor tersebut juga menunjukkan nilai pengujian dari masing-masing pembentuk suatu konstruk. Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten telah menunjukkan unidimensionalitas. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori konstruk ini, maka model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.

4.3.2. Analisis *Structural Equation Modelling (SEM)*

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Model (SEM)* secara full model, setelah dilakukan analisis terhadap tingkat unidimensionalitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten yang diuji dengan *confirmatory factor analysis*. Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model SEM* dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Hasil pengolahan data untuk analisis full model SEM ditampilkan pada Gambar 4.5 dan Tabel 4.16.

Gambar 4.5
Hasil Pengujian Structural Equation Model (SEM)



Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Gambar 4.5. menunjukkan bahwa indikator “disiplin” merupakan yang terkuat dalam menjelaskan profesionalisme pemeriksa pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,80, sedangkan indikator “kompetensi” merupakan indikator paling rendah dalam menjelaskan profesionalisme pemeriksa pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,68.

Indikator “kepuasan dengan gaji” merupakan indikator yang paling tinggi dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan nilai korelasi sebesar 0,84, sedangkan indikator “kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri” merupakan indikator yang paling rendah dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan nilai korelasi sebesar 0,76.

Indikator “affective commitment” merupakan indikator yang paling tinggi dalam menjelaskan komitmen organisasi dengan nilai korelasi sebesar 0,84, sedangkan indikator “normative commitment” merupakan indikator yang paling rendah dalam menjelaskan komitmen organisasi dengan nilai korelasi sebesar 0,73.

Indikator “kuantitas kerja” merupakan indikator yang paling tinggi dalam menjelaskan kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,90, sedangkan indikator “hubungan dengan atasan dan bawahan” merupakan indikator yang paling rendah dalam menjelaskan kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,54.

Uji terhadap kelayakan full model SEM ini diuji dengan menggunakan Chi square, CFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan, meskipun GFI dan AGFI diterima secara marginal, sebagaimana dalam tabel 4.16, berikut :

Tabel 4.16

Hasil Pengujian Kelayakan Model Structural Equation Model (SEM)

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi - Square	Kecil (< 1375.563)	1232,776	Baik
Probability	≥ 0.05	0,057	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,020	Baik
GFI	≥ 0.90	0,792	Marginal
AGFI	≥ 0.90	0,770	Marginal
TLI	≥ 0.95	0,974	Baik
CFI	≥ 0.95	0,975	Baik

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima. Tingkat signifikansi sebesar 0,057 menunjukkan sebagai suatu model persamaan struktural yang baik. Indeks pengukuran TLI, CFI, dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan meskipun GFI dan AGFI diterima secara marginal.

4.4. Pengujian Hipotesis

Setelah semua asumsi dapat dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebagaimana diajukan pada bab sebelumnya. Pengujian 5 hipotesis penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai Critical Ratio (CR) dari suatu hubungan kausalitas dari hasil pengolahan SEM sebagaimana pada tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17
Regression Weight Structural Equational Model

Regression Weights	Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
Kepuasan <-- Prof	0.373	0.119	0.347	3.134	0.002
Komitmen <-- Prof	0.307	0.106	0.322	2.905	0.004
Kinerja <-- Prof	0.198	0.100	0.222	1.986	0.047
Kinerja <-- Kepuasan	0.198	0.089	0.239	2.214	0.027
Kinerja <-- Komitmen	0.270	0.104	0.289	2.596	0.009

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa semua nilai CR berada di atas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian semua Hipotesis diterima.

4.4.1. Pengujian Hipotesis 1

H1 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai CR sebesar 3,134 dan dengan probabilitas sebesar 0,002. Nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan dimensi-dimensi Profesionalisme pemeriksa pajak akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4.4.2. Pengujian Hipotesis 2

H2 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi*

Parameter estimasi untuk pengujian Profesionalisme pemeriksa pajak terhadap komitmen organisasi menunjukkan nilai CR sebesar 2,905 dan dengan probabilitas sebesar 0,004. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H2 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan dimensi-dimensi Profesionalisme pemeriksa pajak akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

4.4.3. Pengujian Hipotesis 3

H3 : *Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 1,986 dan dengan probabilitas sebesar 0,047. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H3 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan dimensi-dimensi Profesionalisme pemeriksa pajak akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4.4.4. Pengujian Hipotesis 4

H4 : *Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 2,214 dan dengan probabilitas sebesar 0,027. Nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H4 yaitu probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan dimensi-dimensi Kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4.4.5. Pengujian Hipotesis 5

H5 : *Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 2,596 dan dengan probabilitas sebesar 0,009. Nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H5 yaitu probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan

dimensi-dimensi komitmen organisasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4.5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Analisis pengaruh ditujukan untuk melihat seberapa kuat pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya baik secara langsung, maupun secara tidak langsung. Interpretasi dari hasil ini akan memiliki arti yang penting untuk mendapatkan suatu pemilihan strategi yang jelas. Sesuai dengan kajian teoritis dan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, Profesionalisme pemeriksa pajak akan memiliki efek langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tidak langsung dari kedua variabel tersebut adalah dengan terlebih dahulu melewati komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung tersebut dapat diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.18
Pengaruh Langsung

Standardized Direct Effects				
	Prof	Komitmen	Kepuasan	Kinerja
Komitmen	0.322	0.000	0.000	0.000
Kepuasan	0.347	0.000	0.000	0.000
Kinerja	0.222	0.289	0.239	0.000

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.19
Pengaruh Tidak Langsung

Standardized Indirect Effects				
	Prof	Komitmen	Kepuasan	Kinerja
Komitmen	0.000	0.000	0.000	0.000
Kepuasan	0.000	0.000	0.000	0.000
Kinerja	0.176	0.000	0.000	0.000

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.20
Pengaruh Total

Standardized Total Effects				
	Prof	Komitmen	Kepuasan	Kinerja
Komitmen	0.322	0.000	0.000	0.000
Kepuasan	0.347	0.000	0.000	0.000
Kinerja	0.398	0.289	0.239	0.000

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan, menunjukkan satu komparasi yang mengarah pada lebih tingginya pengaruh langsung dari profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan. Diperoleh pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan secara langsung diperoleh sebesar 0,222 sedangkan secara tidak langsung diperoleh sebesar 0,176. Hal tersebut juga didukung oleh pengaruh totalnya, dimana pengaruh profesionalisme ke kinerja lebih tinggi yaitu sebesar 0,398 daripada pengaruh profesionalisme ke kepuasan kerja dan ke komitmen organisasi masing-masing sebesar 0,347 dan 0,322. Sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan apabila didukung oleh adanya komitmen yang kuat dari karyawan dan adanya tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan

Dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara profesionalisme pemeriksa pajak dengan kepuasan kerja, yang dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,002 (signifikan pada level 5%). Hal ini merujuk pada pemikiran Kalbers dan Fogarty (1995); Boyt et al., (2001); dan Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja..

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara profesionalisme pemeriksa pajak dengan komitmen organisasi, yang dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,004 (signifikan pada level 5%). Hal ini mendukung penelitian Norris dan Neibhur (1984); Morrow dan Goetz (1988); dan Shafer *et al.*, (2001) yang menyatakan bahwa profesionalisme berhubungan positif terhadap komitmen organisasi, dimana untuk meningkatkan komitmen organisasional perusahaan harus mengembangkan profesionalisme kerja dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan diri melalui program pelatihan dan berpartisipasi dalam setiap pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka.

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara profesionalisme pemeriksa pajak dengan kinerja karyawan. Hal ini mendukung penelitian Sagie dan Krausz (2003) dan Cohen dan Kol, (2004) yang menyatakan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berhubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa 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.

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa ada pengaruh yang searah antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Hal ini mendukung penelitian McNeese-Smith (1996) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berhubungan positif dengan kinerja karyawan.

5.2. Implikasi Kebijakan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor profesionalisme pemeriksa pajak dalam menumbuhkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan. profesionalisme pemeriksa pajak mempunyai pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan kerja daripada komitmen dan kinerja karyawan, dimana nilai *standardized regression weight* pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak

terhadap kepuasan kerja sebesar 0,35 sedangkan nilai *standardized regression weight* pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap komitmen sebesar 0,32, dan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,22.

Implikasi manajerial yang disarankan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam lima implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi satu menunjukkan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui profesionalisme melalui lima indikator yaitu: afiliasi komunitas profesional, integritas, disiplin, dedikasi pada profesi, dan kompetensi. Berdasarkan *standardized regression weights* dapat diketahui bahwa indikator disiplin merupakan indikator dari profesional yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,80 artinya kantor pajak perlu mempertahankan sikap disiplin dari para profesionalisme pajak karena mampu meningkatkan kepuasan kerja, komitmen dan kinerjanya. Sedangkan indikator kompetensi merupakan indikator dari profesionalisme yang paling rendah mempengaruhi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,68, artinya kantor pajak perlu meningkatkan tingkat kompetensi antar profesional pajak untuk terus bersaing secara positif dalam meningkatkan kinerjanya, misalnya memberikan reward dengan jenjang karir yang baik bagi karyawan yang berprestasi.

2. Implikasi dua menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui kepuasan kerja melalui tiga indikator yaitu: kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan rekan kerja, dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri. Berdasarkan *standardized regression weights* dapat diketahui bahwa indikator kepuasan dengan gaji merupakan indikator dari kepuasan kerja yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,84 artinya kantor pajak perlu mempertahankan gaji karyawan karena hal tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan indikator kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri merupakan indikator dari kepuasan kerja yang paling rendah mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,76, artinya kantor pajak perlu meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan kerja, liburan untuk menghilangkan kejenuhan dan pemberian bonus dan insentif yang lebih menarik.
3. Implikasi tiga menunjukkan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui komitmen organisasional melalui tiga indikator yaitu: *continuance commitment*, *affective commitment*, dan *normative commitment*. Berdasarkan *standardized regression weights* dapat diketahui bahwa indikator *affective commitment* merupakan indikator dari komitmen yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,84 artinya karyawan merasa bangga dan gembira menjadi bagian dari organisasi kantor pajak dan karyawan juga sangat peduli dengan

kinerja dari kantor pajak dan berpikir untuk menghabiskan karirnya sebagai profesionalisme pemeriksa pajak, sehingga hal tersebut perlu dipertahankan oleh manajemen kantor pajak melalui tambahan bonus dan insentif. Sedangkan indikator normative commitment merupakan indikator dari komitmen yang paling rendah mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai estimasi 0,73, artinya karyawan perlu meningkatkan loyalitasnya. Hal ini dimaksudkan bahwa pegawai pajak perlu lebih meningkatkan komitmen melalui standar kerja yang benar dalam melayani wajib pajak sehingga dana yang terhimpun dari pembayaran pajak benar-benar masuk ke kas negara.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat pengembalian kuesioner yang rendah, karena kuesioner yang kembali hanya 106 responden, sehingga dilakukan penyebaran kuesioner lagi kepada 65 responden yang belum mengembalikan kuesioner agar tercapai 171 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.
2. Wilayah penelitian yang hanya di Semarang, tentunya hal ini tidak bisa mewakili kondisi seluruh kantor pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I bahkan di kantor pajak di seluruh Indonesia.

5.4. Agenda Penelitian Mendatang

Hasil-hasil penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka yang dapat disarankan dari penelitian ini adalah memperluas wilayah penelitian. Dengan demikian diharapkan model nantinya dapat dikembangkan sebagai acuan Direktorat Jenderal Pajak bahkan sebagai acuan organisasi sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbuckle, J.L. 1997. **AMOS Version 3.6 Chicago**. IL: Small Water Corporation.
- Augusty Ferdinand, 2002. **Struktural Equation Modelling Dalam Penelitian Manejemen**, Fakultas Ekonomi Undip.
- Boyt, Thomas E, Robert F Luschh dan Gillian Naylor, 2001, "The Role of Profesionalism in Determining Job Satisfaction in Profesional Services", **Journal of Service Research**, Vol.3, No.4,pp.321-330
- Cohen, Aaron dan Yardena Kol, 2004, "Profesionalism and Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Managerial Psychology**, ABI/INFORM Global, Vol.19, No.4,pp.386-405
- Direktorat Jenderal Pajak, 2000, **Visi Misi dan Strategi**
- Fuad Mas'ud, 2004, **Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali Imam, 2005, **Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos Ver.5.0**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetz, J.P.C Morrow , dan J.C McElroy. 1991. "The effect of accounting firm size and member rank of professionalism", **Accounting, Organization and Society** 16: 159 – 166
- Regson, T.1992 "An investigation of the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment in turnover model in accounting". **Behavioral research in accounting** 4: 80-95
- Rizvi, Meher dan Bob Elliot, "Teachers Perceptions of Their Profesionalism in Government Primary Schhols in Karachi, Pakistan", **Australian Teacher Education Association**, Vol.13, No.1,pp.35-52
- Hair, F. Joseph JR. Rolp E. Andersen, Ronald L Tatham dan William C. Black 1998 **Multivariate Data Analysis**, fifth edition, New Jersey: Prantice Hall
- Kalbers, L.P dan Timothy J. Forgarty, 1995. "Profesional and it conseque-ences: a study of internal auditors, auditing" ; **Journal of Practice and Theory**, Vol 14 No.1
- Ketchand, A.A dan J.R Strawser, 1998. "The existance of multiple measuremen of organizational commitmen and experience-related differences in public accounting setting", **Behavioral Research in Accounting**, 10: 109-137

- Lui, Steven S, Hang Yue Ngo, dan Anita Wing-Ngar Tsang, "Socialize to be a Professional: a Study of The Professionalism of Accountants in Hong Kong", **International Journal of Human Resource Management**, 14-7, pp.1192-1205
- McNeese-Smith, Donna, 1993, "Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction and Organizational Commitment," **Hospital and Health Services Administration**, Vol.41:2, Summer, p:160-175
- Meyer, J dan N.J Allen, 1984. "Testing the side-bet theory of organizational commitment: some methodological considerations", **Journal of Applied Psychology**, 69:372-378
- Mobley, W.H., R.W. Griffieth, H.H. Hand dan B.M. Meglio. 1997. "Review conceptual analysis of the empolyee turnover process" , **Psychological Bulletin**, 86: 493-522.
- Rahmawati. 1997. "Hubungan Antara Profesionalisme Internal Auditor Dengan Kinerja, Kepuasan, Komitmen Dan Keinginan Untuk Pindah", **Tesis Pasca Sarjana UGM**, tidak di publikasikan.
- Ramayah, T dan Aizzat Mohd. Nasurdin, (2003), "Job Satisfaction and Organizational Commitment: Differential Effects Ror Men and Women," **Jurnal Manajemen dan Bisnis**, Vol.5,No.1, Januari 2002, Hal. 75-90.
- Sagie, Abraham dan Moshe Krausz, 2003, "What Aspects of The Job Have Most Effect on Nurse", **Human Resource Management Journal**, ABI/INFORM Global, Vol.13, No.1, pp.46-62
- Schroeder, R. dan L. Imdieke, 1997, Local - cosmopolitan and bureauretic perception in publik accounting firms, *Accounting, Organizations and Society*, 2:39-46.
- Shafer, William E, L.Jane Park, dan Woody M Liao, 2002, "Professionalism, Organizational-Profesional Conflict and Work Outcomes", **Accounting, Auditing dan Accountability Journal**, Vol.15, No.1, pp.46-68

