**PENGARUH *SOFT SKILL*, *HARD SKILL*, YANG DIMEDIASI OLEH
MANAJEMEN PROSES TERHADAP KINERJA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Dino Permana¹, Titik Kusmantini², Nilmawati³
dino.permana@kemenkeu.go.id¹,
co author : kusmantini_titik@yahoo.co.id²
nilmawati@upnyk.ac.id³

*Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Yogyakarta, Kota Yogyakarta*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel pada *European Foundation for Quality Management (EFQM) 2020 Model* terhadap kinerja di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna menggantikan *Balanced scorecard (BSC)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 595 responden yang merupakan *top management* dan memiliki kapasitas sebagai pengambil keputusan di lingkungan DJP.

Ditemukan bahwa EFQM 2020 Model dapat diterapkan di DJP dimana *soft skill* menjadi faktor yang dapat lebih ditingkatkan lagi. Adapun *hard skill* menjadi factor yang perlu ditata dari awal. Manajemen proses signifikan berpengaruh terhadap kinerja DJP, memediasi hubungan *soft skill* terhadap Kinerja DJP dan tidak terbukti memediasi hubungan *hard skill* terhadap kinerja DJP. Dimungkinkan terdapat faktor eksternal lain yang mendominasi kinerja DJP dan perlu dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya.

Terdapat beberapa implikasi potensial secara teori dan teknis bagi DJP dan organisasi, terutama terhadap para pimpinan DJP. Hasil penelitian ini akan mengisi kesenjangan dalam teori kinerja organisasi sektor publik dan literatur secara umum, khususnya dalam konteks manajemen mutu dan operasi. Nilai originalitas penelitian ini yaitu analisis pengaruh variabel EFQM 2020 Model terhadap kinerja DJP karena penelitian terkait EFQM 2020 Model di sektor pelayanan publik di Indonesia terutama di DJP masih sedikit.

Kata kunci:EFQM 2020 Model, kinerja, Direktorat Jenderal Pajak