

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya globalisasi, persaingan dalam dunia perekonomian semakin ketat. Hal ini membuat setiap instansi swasta maupun pelayanan publik diharapkan memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang terampil dan memiliki kemampuan yang kuat diberbagai bidang. Tujuan tersebut dapat tercapai diperlukan pengelolaan secara profesional, analisis yang mendalam, dan evaluasi berkelanjutan. Selain itu, perlu pula dibangun iklim organisasi yang kondusif. Tapi iklim organisasi ini sangat dipengaruhi bagaimana budaya organisasi dikelola. Jika budaya organisasi yang ada kuat, hal itu akan memengaruhi perilaku dan kinerja anggotanya, pada gilirannya akan meningkatkan keberhasilan organisasi Edison *et al* (2016:117).

Budaya organisasi ini menjadi penting, baik untuk organisasi pemerintah, bisnis, sekolah, universitas, dll. Oleh karena itu, budaya organisasi menyediakan kerangka kerja untuk perilaku anggota (staf / guru / dosen) dan lingkungan kerja. Jika budaya organisasi kuat, maka anggota organisasi menganggap bahwa peraturan tidak lagi menjadi kewajiban yang mengikat, melainkan suatu keharusan. Secara khusus, peran budaya organisasi adalah membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan identitas anggota organisasi, menciptakan hubungan emosional antara organisasi dan karyawannya, dan membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sistem sosial dan

menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian Edison *et al* (2016:117).

Budaya organisasi harus dimiliki oleh perusahaan termasuk lembaga pemerintah sehingga karyawan memiliki nilai, standar, referensi, dan pedoman yang harus diterapkan. Budaya organisasi juga merupakan karyawan standar, mitigator konflik, dan motivator karyawan untuk menyelesaikan sesuatu dengan benar, dengan dampak positif pada perilaku dan kinerja. Suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki budaya yang kuat akan menghasilkan kinerja yang baik dalam jangka panjang. Budaya yang kuat berarti bahwa semua karyawan memiliki visi yang sama dalam mencapai tujuan organisasi. Kesatuan persepsi tergantung pada kesamaan nilai-nilai kepercayaan, standar yang dijunjung tinggi dan pola perilaku yang ditaati.

Salah satu bentuk upaya untuk mengkomunikasikan nilai-nilai budaya ini adalah melalui sosialisasi anggotanya. Salah satu tujuan sosialisasi adalah untuk memperkenalkan nilai-nilai budaya organisasi yang komprehensif sehingga anggota diharapkan untuk bertindak sesuai dengan budaya organisasi. Program penjangkauan diharapkan dapat memberi para anggota gambaran yang akurat tentang lingkungan kerja dan budaya organisasi tempat mereka bekerja. Apabila budaya organisasi yang tercipta sudah baik dan pemahaman budaya organisasi karyawan juga tinggi maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan tercipta dengan baik dengan dimediasi oleh komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan akan mendukung terciptanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan. Demikian pula sejalan dengan komitmen

organisasi karyawan yang tinggi maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan terbentuk dengan baik.

Menurut John W. Newstrom (2011:232) *organizational citizenship behavior* adalah, “*organizational citizenship behavior, which are discretionary and helpful actions above and beyond the call of duty that promote the organization's success*”. OCB adalah kebebasan menentukan dan tindakan sangat menolong di atas dan di luar panggilan tugas yang mempromosikan sukses organisasi.

Meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai sangat penting bagi organisasi, untuk itu perlu diketahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain budaya organisasi, komitmen organisasi juga merupakan salah satu cara untuk mengelola sumber daya manusia menjadi lebih baik lagi. Apabila budaya organisasi yang tercipta di organisasi sudah baik dan nyaman serta pemahaman yang dimiliki oleh anggota organisasi terhadap budaya organisasi sudah tinggi maka kecenderungan untuk anggota organisasi memiliki komitmen terhadap organisasi juga akan tinggi. Dengan tingginya komitmen yang dimiliki oleh anggota organisasi maka akan muncul perasaan bangga terhadap organisasi dan perasaan bahwa organisasi tersebut memiliki arti yang begitu besar terhadap dirinya. Semakin tinggi komitmen karyawan, akan sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi.

Staf yang berkomitmen pada organisasi memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja secara individu, dalam kelompok dan organisasi. Staf dengan komitmen organisasi yang signifikan akan melakukan upaya paling sukarela untuk

memajukan organisasi. Mereka akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan nilai-nilai organisasi. Selain itu, mereka akan berpartisipasi dan berpartisipasi aktif dalam pengembangan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan bertanggung jawab atas kesediaan mereka untuk memberikan semua kemampuan mereka karena mereka merasa memiliki organisasi. Rasa memiliki yang kuat akan membuat karyawan merasa berguna dan nyaman dalam organisasi. (Robbins, 2010:70).

Menurut Khan dan Rashid (2012), komitmen organisasi merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam menjelaskan peranan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Ketika nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan memiliki “*service value*” maka *organizational citizenship behavior* akan muncul pada karyawan.

Melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, Ditjen Pajak membentuk Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan yang berada di bawah kontrol KPP (Kantor Pelayanan Pajak) induk sebagai tempat pemberian layanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat. Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak dan Konsultasi bertujuan untuk memenuhi kedua sisi prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yaitu untuk memfasilitasi masyarakat dalam menerima layanan yang sangat baik dari agen-agen pajak dan untuk memfasilitasi pengawasan kepatuhan terhadap kewajiban pajak untuk wajib pajak terdaftar.

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan memiliki 30 pegawai dimana dalam menjalankan aktivasnya mengalami permasalahan mengenai budaya organisasi, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Permasalahan berkaitan dengan budaya organisasi adalah dalam melaksanakan tugas sering menunggu instruksi dari pimpinan padahal seluruh pegawai sudah mendapat pendelegasian tugas yang jelas sesuai dengan pekerjaan masing-masing, hal ini berarti budaya organisasi dari pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan yang berkaitan dengan komitmen organisasi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Lumajang adalah tidak semua pegawai honorer mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan, yang berarti pegawai bersangkutan tidak konsisten dari segi waktu pengerjaan.

Berdasarkan fenomena dan penelitian-penelitian sebelumnya, Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi menarik untuk dipelajari. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang".

1.2 Batasan Penelitian

Agar penelitian dapat dilakukan lebih fokus pada pokok pembahasan maka diperlukan adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan metode kuantitatif.
- b. Penelitian khusus di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

- c. Variabel yang digunakan hanya budaya organisasi, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- d. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang ?
3. Apakah budaya organisasi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diungkapkan, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ialah:

1. Menganalisis Pengaruh Budaya Organisasi dan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang.

2. Menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang.
3. Menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi yang signifikan secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan dan menguji kembali pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang budaya organisasi, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga dapat diketahui apakah hasilnya memperkuat atau justru melemahkan hubungan antara variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengalaman tentang manajemen sumber daya manusia agar dapat diaplikasikan dikemudian hari kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di STIE Widya Gama Lumajang.

2) Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dijadikan kepustakaan sebagai pembelajaran yang berkenaan dengan Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3) Instansi

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada instansi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

