

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berdasarkan skor kriterium yang berada pada kategori kriterium tinggi. Dimensi kepuasan kerja terdiri dari Kepuasan Terhadap Gaji, Kepuasan Terhadap Promosi, Kepuasan Terhadap Rekan Kerja, Kepuasan Terhadap Supervisi Atasan dan Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri. Dimensi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri memberikan kontribusi paling besar dalam kepuasan kerja yaitu indikator kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan sebaliknya untuk dimensi yang memberikan skor terendah yaitu dimensi kepuasan terhadap gaji dalam indikator kepuasan terhadap gaji yang diterima.
2. Gambaran komitmen organisasi pada karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung berada pada kategori sedang. Hal ini berdasarkan skor kriterium yang berada pada kategori kriterium tinggi. Dimensi komitmen organisasi terdiri dari Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*) dan Komitmen Normatif (*Normative Commitment*). Dimensi Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) memberikan skor paling besar dalam penelitian ini dimana indikator keinginan untuk membawa organisasi menjadi lebih baik yang memberikan kontribusi paling tinggi. Sedangkan sebaliknya dimensi yang

memberikan skor terendah adalah Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*).

3. Gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung berada pada kategori sedang. Hal ini berdasarkan skor kriteria yang berada pada kategori kriteria sedang. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*. Dimensi *Courtesy* memberikan kontribusi paling besar dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu indikator tingkat menghormati hak-hak privasi rekan kerja. Sedangkan sebaliknya untuk dimensi yang memberikan skor terendah yaitu dimensi *Sportmanship* dalam indikator kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan organisasi.
4. Gambaran kepuasan kerja cenderung pada kategori tinggi (puas), sedangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) cenderung pada kategori sedang. Sehingga kepuasan kerja memiliki pengaruh positif sedang atau cukup kuat terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.
5. Gambaran komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada pada kategori sedang. Sehingga komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan pada kategori tinggi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.
6. Gambaran kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung. Sehingga dapat diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kategori tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB),

peneliti mengajukan saran yang dapat dijadikan solusi dari permasalahan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi lembaga dalam mengambil kebijakan manajemennya.

1. Karena mengenai kepuasan kerja pada dimensi kepuasan terhadap gaji memberikan skor yang paling rendah dengan indikator kepuasan terhadap gaji yang diterima. Organisasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap gaji yang diterima pegawai.
2. Karena mengenai komitmen organisasi pada dimensi komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) memberikan skor yang paling rendah, dengan indikator nilai ekonomi yang dirasakan dari pekerjaan. Ini berarti karyawan mengharapkan tingkat nilai ekonomi yang dirasakan dari pekerjaan tinggi. Organisasi diharapkan dapat meningkatkan nilai ekonomi yang dirasakan dari pekerjaan.
3. Karena mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada dimensi *Sportmanship* memberikan skor yang paling rendah, dengan indikator kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan organisasi. Ini berarti pegawai mengharapkan kebijakan yang sesuai dan bisa diterima. Organisasi diharapkan dapat membuat kebijakan yang dapat diterima oleh semua pihak khususnya pegawai.
4. Karena pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada pada kategori sedang dan pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada pada kategori kuat, peneliti juga mengajukan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda, agar memperoleh gambaran yang lebih komperhensif mengenai pengaruh variabel lain terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).