

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, dibentuk dalam kerangka modernisasi administrasi perpajakan dengan sasaran meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dan peningkatan kepercayaan Wajib Pajak kepada *fiskus*. Secara operasional, dilakukan beberapa modifikasi dalam struktur organisasi menjadi lebih fungsional yang mengakibatkan perubahan terhadap komitmen organisasi serta peningkatan kompensasi pegawai diimbangi dengan penegakan kode etik.

Salah satu kendala utama dalam hal melakukan perubahan diatas adalah masalah perilaku pegawai sebagai bagian dari birokrasi yang telah terkondisi sekian lama dan menjadi ciri umum birokrat di Indonesia seperti arogansi, korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel utama yaitu komitmen organisasi dan sistem kompensasi terhadap perilaku kerja pegawai. Pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda. Sebelumnya, konstruk dan instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil uji statistik terhadap hubungan antar variabel menunjukkan komitmen organisasi dan sistem kompensasi memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap perilaku kerja pegawai. Secara parsial koefisien korelasi komitmen organisasi terhadap perilaku kerja pegawai adalah sebesar 64,9%, sedangkan sistem kompensasi terhadap perilaku kerja pegawai adalah sebesar 36,8%. Sedangkan secara bersama-sama mempengaruhi sebesar 64,8% terhadap perilaku kerja pegawai.

Kata-kata kunci: komitmen organisasi, sistem kompensasi, perilaku kerja pegawai

ABSTRACT

Medium Tax Payer Office (KPP Madya) Bandung is established in the frame of modern tax administration with the aim to increase taxpayer's compliance and trust in fiscus. In the operational context, modifications of organizational structure are made resulting in modifications of organizational commitment and increase in compensation being offset by code of conduct enforcement.

One of main restrictions encountered in the modern tax administration is difficulty to change personnel behavior as part of long standing bad bureaucracy and being characteristics of such Indonesian bureaucrats as arrogance, corruption, collusion and nepotism.

This is a descriptive corelational study, and therefore it aimed at describing behavior of personnel at KPP Madya Bandung. Besides, the study also focuses on two modified key variables, namely organizational commitment and compensation on personnel's behavior. To analyze the influence of independen variables to the dependen one, single and multiple linear regression analysis are choosen for the statistical test method. The questionare and the construct have been pass through the validity test and reliability test.

The result of statistical test on correlation among variables showed that organizational commitment and compensation have positive and significant correlation against personnel behavior. Partially, correlation coefficient of organizational commitment against behavior is 64,9%, while that of compensation against behavior is 36,8%. Collectively, correlation coefficient of organizational commitment and compensation against behavior are 64,8%.

Keywords: organizational commitment, compensation, personell's behavior

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------|---------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.4 Pembatasan Masalah..... | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 15 |
| 1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 16 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 17 |
| 2.1.1 Komitmen Organisasi dalam Implementasi Perpajakan..... | 17 |
| 2.1.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi..... | 18 |
| 2.1.1.2 Dimensi Komitmen Organisasi..... | 23 |
| 2.1.1.3 Pembentukan Komitmen..... | 25 |
| 2.1.1.4 Faktor Penentu Komitmen dalam Organisasi..... | 28 |
| 2.1.1.5 Indikator Komitmen..... | 30 |
| 2.1.1.6 Pemberdayaan Komitmen..... | 33 |
| 2.1.1.7 Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kerja | |

| | |
|--|----|
| Pegawai..... | 35 |
| 2.1.2 Sistem Kompensasi..... | 36 |
| 2.1.2.1 Konsep Kompensasi..... | 36 |
| 2.1.2.2 Pengertian Kompensasi..... | 37 |
| 2.1.2.3 Tujuan Pemberian Kompensasi..... | 39 |
| 2.1.2.4 Karakteristik Kompensasi..... | 40 |
| 2.1.2.5 Azaz-azaz Kompensasi..... | 41 |
| 2.1.2.6 Bentuk-bentuk Kompensasi..... | 42 |
| 2.1.2.7 Hubungan Sistem Kompensasi Terhadap Perilaku Kerja Pegawai..... | 49 |
| 2.1.3 Perilaku Kerja Pegawai..... | 50 |
| 2.1.3.1 Studi Perilaku Organisasi..... | 50 |
| 2.1.3.2 Pengertian Perilaku Pegawai..... | 52 |
| 2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku..... | 53 |
| 2.1.3.5 Proses Perubahan Perilaku..... | 57 |
| 2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 58 |

BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL dan HIPOTESIS PENELITIAN

| | |
|-------------------------------|----|
| 3.1 Rerangka Pemikiran..... | 61 |
| 3.2 Model Penelitian..... | 62 |
| 3.3 Hipotesis Penelitian..... | 62 |

BAB IV METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 64 |
| 4.2 Metode Penelitian..... | 65 |
| 4.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... | 65 |
| 4.2.2 Teknik Analisis..... | 67 |
| 4.2.2.1 Uji Normalitas..... | 68 |
| 4.2.2.2 Uji Multikolinieritas..... | 69 |

| | |
|--|----|
| 4.2.2.3 Uji Validitas..... | 70 |
| 4.2.2.4 Uji Reliabilitas..... | 71 |
| 4.2.2.5 Regresi Linier Sederhana dan Berganda..... | 71 |
| 4.2.2.6 Koefisien Korelasi Sederhana dan Berganda..... | 73 |
| 4.3 Operasionalisasi Variabel..... | 74 |

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----|
| 5.1 Hasil Penelitian..... | 77 |
| 5.1.1 Uji Normalitas..... | 78 |
| 5.1.2 Uji Multikolinieritas..... | 79 |
| 5.1.3 Uji Validitas..... | 80 |
| 5.1.4 Uji Reliabilitas..... | 84 |
| 5.2 Analisis Data Umum Responden..... | 87 |
| 5.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 88 |
| 5.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jabatan..... | 89 |
| 5.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 89 |
| 5.3 Variabel Independen..... | 90 |
| 5.3.1 Variabel Independen Komitmen Organisasi (X_1)..... | 90 |
| 5.3.2 Variabel Independen Sistem Kompensasi (X_2)..... | 94 |
| 5.4 Variabel Dependen Perilaku Kerja Pegawai..... | 99 |
| 5.4.1 <i>Performance Behaviour</i> | 99 |
| 5.4.2 Perilaku Disfungsional..... | 102 |
| 5.4.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 105 |
| 5.5 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Pegawai..... | 107 |
| 5.6 Pengaruh Sistem Kompensasi Terhadap Perilaku Kerja Pegawai..... | 107 |
| 5.7 Pengaruh Komitmen Organisasi dan Sistem Kompensasi Terhadap Perilaku Kerja Pegawai..... | 113 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------------|------------|
| 6.1 Kesimpulan..... | 116 |
| 6.2 Saran..... | 117 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 119 |
| DAFTAR ISTILAH..... | 124 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Wajib Pajak..... | 8 |
| Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya..... | 60 |
| Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel..... | 75 |
| Tabel 5.1 Pengembalian Kuesioner Berdasarkan Kluster Jabatan..... | 77 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Normalitas..... | 78 |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 79 |
| Tabel 5.4 Perincian Butir Pertanyaan/ Kuesioner..... | 80 |
| Tabel 5.5 Uji Validitas Pertanyaan: Komitmen Organisasi..... | 81 |
| Tabel 5.6 Uji Validitas Pertanyaan: Sistem Kompensasi..... | 82 |
| Tabel 5.7 Uji Validitas Pertanyaan: Perilaku Kerja Pegawai..... | 83 |
| Tabel 5.8 Output SPSS atas Pengujian Reliabilitas Komitmen Organisasi..... | 85 |
| Tabel 5.9 Output SPSS atas Pengujian Reliabilitas Sistem Kompensasi..... | 85 |
| Tabel 5.10 Output SPSS atas Pengujian Reliabilitas Perilaku Pegawai..... | 86 |
| Tabel 5.11 Profil Data Umum Responden (Jenis Kelamin)..... | 87 |
| Tabel 5.12 Profil Data Umum Responden (Jabatan)..... | 87 |
| Tabel 5.13 Profil Data Umum Responden (Pendidikan)..... | 88 |
| Tabel 5.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi... | 90 |
| Tabel 5.15 Persentase Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi..... | 91 |
| Tabel 5.16 <i>Mean</i> untuk <i>Continuance Commitment</i> | 92 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.17 Perbedaan rata-rata Persepsi Terhadap <i>Affective Commitment</i> | 93 |
| Tabel 5.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Sistem Kompensasi..... | 95 |
| Tabel 5.19 Perbandingan Persepsi Responden untuk Dimensi Imbalan Intrinsik dan Ekstinsik..... | 96 |
| Tabel 5.20 Perbandingan <i>mean</i> Dimensi Imbalan Ekstinsik..... | 96 |
| Tabel 5.21 Perbandingan <i>mean</i> Dimensi Imbalan Intrinsik..... | 98 |
| Tabel 5.22 Tabulasi Jawaban Responden atas Dimensi <i>Performance Behaviour</i> ... | 100 |
| Tabel 5.23 Perbandingan <i>mean</i> Dimensi <i>Performance Behaviour</i> | 100 |
| Tabel 5.24 Tabulasi Jawaban Responden atas Dimensi Perilaku Disfungsional.... | 102 |
| Tabel 5.25 Perbandingan <i>mean</i> Dimensi Perilaku Disfungsional..... | 103 |
| Tabel 5.26 Tabulasi Jawaban Responden atas Dimensi OCB..... | 105 |
| Tabel 5.27 Perbandingan <i>mean</i> Dimensi OCB..... | 106 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku..... | 49 |
| Gambar 3.1 Bagan Model Penelitian..... | 62 |
| Gambar 5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 88 |
| Gambar 5.2 Profil Responden Berdasarkan Jabatan..... | 89 |
| Gambar 5.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 90 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | L1 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden (X_1)..... | L5 |
| Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden (X_2)..... | L7 |
| Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden (Y)..... | L9 |
| Lampiran 5 Kurva Normalitas..... | L11 |