

ANALISIS MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB): STUDI KASUS PADA PEGAWAI UPPD KABUPATEN PURWOREJO TAHUN 2019

ANALYSIS OF WORK MOTIVATION, JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB): CASE STUDY OF PURWOREJO REGENCY UPPD EMPLOYEES IN 2019

Irawan¹⁾ dan Nur Wening²⁾,

^{1,2)} Program Magister Manajemen *Universitas Teknologi Yogyakarta* (UTY)

Jl. Siliwangi (Ringroad Utara), Jombor, Sleman, D.I. Yogyakarta 55285

email: Irawan_79@yahoo.com dan nur.wening@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada semua karyawan Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Purworejo, yang berjumlah 20 karyawan yang kemudian dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, kepuasan kerja dan perilaku warga organisasi (OCB) di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten (UPPD) Kabupaten Purworejo baik. Nilai tertinggi dari variabel motivasi kerja adalah dimensi kebutuhan fisiologis, dan nilai terendah adalah dimensi harga diri atau kebutuhan pengakuan. Nilai tertinggi dari variabel kepuasan kerja adalah dimensi ekstrinsik dan nilai terendah adalah dimensi intrinsik, sedangkan variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki nilai tertinggi dalam dimensi kesadaran, dan nilai terendah adalah dimensi altruisme (perilaku membantu). Sebagai upaya peningkatan, disarankan agar UPPD Kabupaten Purworejo terus berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan pencapaian keseluruhan target penerimaan pajak dan retribusi yang telah ditetapkan oleh lembaga untuk kemajuan organisasi di masa depan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

ABSTRACT

This study uses descriptive quantitative methods. Data were collected using a questionnaire given to all employees of Regional Revenue Management Unit (UPPD) of Purworejo Regency, which amounted to 20 employees which were then analyzed. The results of the study showed that work motivation, job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) at the Purworejo Regency Regional Revenue Management Unit (UPPD) were good. The highest mark of the work motivation variable is in the dimensions of physiological needs, and the lowest mark is in the dimensions of self-esteem or recognition needs. The highest mark of the variable work satisfaction is on the extrinsic dimension and the lowest mark is in the intrinsic dimension, while the organizational citizenship behavior (OCB) variable has the highest mark in the dimensions of conscientiousness, and the lowest mark is in the altruism dimension (helping behavior). As an improvement effort, it is suggested that UPPD Purworejo Regency keep strive to maintain and improve the overall achievement of the target of tax and retribution receipts that have been set by the agency for future organizational progress.

Keywords: Work Motivation, Job Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior (OCB)

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) antara lain berasal dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. PAD

sendiri terdiri dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan Lain-lain PAD yang sah. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2 terdapat 5 jenis pajak

Irawan dan Nur Wening

Analisis Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb): *Studi Kasus Pada Pegawai Uppd Kabupaten Purworejo Tahun 2019*

provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Institusi yang bertugas mengelola pendapatan di Provinsi Jawa Tengah adalah Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD). BPPD Provinsi Jawa Tengah mempunyai unit pelaksana teknis yang berada di setiap Kabupaten atau Kota dengan nama Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD), dengan tugas memungut pajak kendaraan bermotor bekerja sama dengan Polri dan Jasa Raharja. Pemilihan tempat UPPD Kab. Purworejo dalam kegiatan internship ini mengingat peran strategisnya dalam mendukung program pembangunan di Provinsi Jawa Tengah terutama sisi penerimaan pajak dan saat ini penulis merupakan staff administrasi UPPD yang ditempatkan di seksi Retribusi, Pendapatan Lain-lain, dan Penagihan.

Untuk mendukung tugas-tugas tersebut maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, berintegritas, profesional dan bebas dari intervensi politik. Dengan demikian keberhasilan sebuah pemerintahan dalam pembangunan sebuah daerah berada di tangan aparatur pemerintah sesuai dengan kompetensinya.

Kondisi ini menjadikan Aparatur Sipil Negara menjadi kunci dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan khususnya UPPD Kabupaten Purworejo sebagai unit pemungut pajak kendaraan bermotor. Kesejahteraan pegawai menjadi hal yang penting sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk menambah motivasi kerja pegawai sehingga dapat berdampak

terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan kerjanya.

Selama melaksanakan internship penulis menemukan beberapa gejala permasalahan antara lain, penerapan kebijakan absensi elektronik yang berakibat pemotongan tunjangan pegawai, masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin mengikuti apel pagi, terdapat pegawai yang pulang sebelum waktunya, kurang semangatnya pegawai dalam kegiatan penagihan pajak secara door to door, kurangnya semangat membantu antara pegawai, masih terdapat yang pegawai yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya sehingga berdampak pada pelayanan wajib pajak yang tidak maksimal, kurangnya koordinasi antar seksi, kebijakan upah pungut serta kebijakan talent scouting dalam pengisian jabatan eselon 4 dan eselon 3 yang dirasa belum efektif.

Insentif adalah tambahan penghasilan yang diberikan sebagai penghargaan atas kinerja tertentu dalam melaksanakan pemungutan pajak. Kinerja tertentu adalah pencapaian target penerimaan pajak yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang dijabarkan secara triwulan dalam Peraturan Kepala Daerah. Dengan pemberian insentif berbasis kinerja diharapkan berimplikasi positif terhadap motivasi kerja pegawai, kepuasan kerja, Organizational Behavior Citizenship (OCB), semangat berprestasi pegawai meningkat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Terjadi perubahan kebijakan, yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2016 tentang

Pemberian Insentif Pemungutan Pajak Daerah di Provinsi Jawa Tengah. Penulis berpendapat bahwa kebijakan ini berimplikasi pada besaran upah pungut yang jumlahnya menjadi lebih kecil dibandingkan sebelum Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2016 ini dikeluarkan. Sebagai unit kerja pemungut pajak kendaraan bermotor, Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Purworejo di bawah Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah juga merasakan dampak lahirnya kebijakan tersebut. Kinerja karyawan UPPD selama ini tergolong cukup baik, hal ini bisa terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi mulai berubah pasca terbitnya kebijakan baru yang menimbulkan reaksi pegawai di lingkungan BPPD provinsi Jawa Tengah khususnya UPPD sebagai unit pelaksana teknis.

Menurut hasil pengamatan, terkait dengan motivasi kerja pegawai di UPPD muncul gejala dimana pegawai kurang semangat dalam melaksanakan arahan pimpinan dalam kegiatan penyampaian surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dari rumah ke rumah (door to door) bagi wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran, dimana tidak lebih dari 50% pegawai yang melaksanakan kegiatan tersebut, hal ini dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1
Rekap Kegiatan D2D Tahun 2018

No	Kategori	Jumlah
1	Melaksanakan	10
2	Tidak Melaksanakan	11
Total		21

Sumber: Dok UPPD Purworejo 2018

Motivasi pegawai yang kurang dalam melaksanakan kegiatan penyampaian pemberitahuan kewajiban pajak secara door to door kepada Wajib Pajak dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Menurut Kreitner & Kinicki (2005), motivasi kerja adalah proses psikologis yang ditampilkan melalui perilaku. Sehingga dapat diartikan bahwa motivasi merupakan proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, dan ketekunan sebagai upaya mencapai tujuan organisasi.

Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) wajib menjaga kedisiplinan dalam bekerja dan hal tersebut seyogyanya semakin ditingkatkan. Upaya tersebut antara lain dengan mengikuti apel pagi yang dilaksanakan setiap hari sebelum memulai aktifitas kerja. Terdapat karyawan UPPD yang tidak mengikuti apel pagi tanpa disertai keterangan, dapat dilihat dari tabel 1.2.

Tabel 2
Rekap Kehadiran Pegawai Bulan Nov-Des 2018

No.	November	Jumlah
	Kategori	
1.	Terlambat	16
2.	Pulang Cepat	11
3.	Tidak Absen Masuk	3
4.	Tidak Absen Pulang	12
No	Desember	Jumlah
	Kategori	
1.	Terlambat	24
2.	Pulang Cepat	10
3.	Tidak Absen Masuk	-
4.	Tidak Absen Pulang	19

Sumber: Dok UPPD Tahun 2018

Hasil pengamatan menunjukkan masih kurangnya kesadaran untuk saling membantu diantara karyawan di kantor (altruism). Hal ini terlihat dari perilaku karyawan yang enggan membantu rekan kerja yang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan sedang sibuk ataupun kesulitan, perilaku tersebut tentunya dapat menghambat organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penulis memilih motivasi kerja, kepuasan kerja dan OCB sebagai topik dalam internship ini mengingat ketiganya merupakan faktor yang penting dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam internship ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Purworejo.

MOTIVASI KERJA

Wibowo (2013) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan kombinasi kekuatan psikologis yang kompleks dalam diri masing-masing orang. Newstrom (2011) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu yang diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

SUMBER MOTIVASI

Menurut Sule & Priansa (2018), menyatakan bahwa teori motivasi yang

sudah lazim dipakai untuk menjelaskan sumber motivasi sedikitnya bisa digolongkan menjadi dua, yaitu :

a. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik muncul karena motif yang timbul dari dalam diri pegawai. Motif ini aktif atau berfungsi tanpa adanya rangsangan dari luar. Faktor individual yang mendorong pegawai untuk melakukan sesuatu adalah minat dan sikap positif.

b. Motivasi Ekstrinsik

- 1) Motivasi ekstrinsik muncul karena adanya rangsangan dari luar. Dua faktor utama yang berkaitan dengan motivasi ekstrinsik pegawai dalam organisasi di antaranya berkenaan dengan:
- 2) Motivator, yaitu berkaitan dengan prestasi kerja, penghargaan, tanggung jawab, yang diberikan, kesempatan untuk mengembangkan diri, serta pekerjaannya itu sendiri.
- 3) Kesehatan Kerja, yaitu merupakan kebijakan dan administrasi organisasi yang baik, supervisi teknisi yang memadai, gaji yang memuaskan, kondisi kerja yang mendukung, serta keselamatan kerja.

DIMENSI MOTIVASI

Menurut Maslow dalam Robbins & Judge (2015), kebutuhan manusia terdiri atas lima hierarki kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis (physiological needs). Kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar, misalnya: kebutuhan makan, kebutuhan minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual.

2. Kebutuhan Rasa Aman (*safety needs*).

Kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik semata, tetapi mental psikologikal dan intelektual.

3. Kebutuhan Sosial (*social needs*)

Kebutuhan akan rasa memiliki yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan mencintai serta dicintai.

4. Kebutuhan akan Harga diri atau pengakuan (*esteem needs*)

Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain, terutama orang-orang yang ada disekitar.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*self-actualization needs*)

Kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, mengemukakan ide-ide, serta memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

KEPUASAN KERJA

Ivancevich & Donnely (2010) menyatakan, bahwa kepuasan kerja ialah sikap seseorang terhadap pelayanan mereka. Sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Colquitt, Le Pine Wesson (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja.

Robbin & Judge (2011) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristik.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA

Menurut As'ad (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Faktor Psikologi, yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat; kenyamanan dalam bekerja; sikap terhadap pekerjaan; bakat; serta ketrampilan yang dimiliki
2. Faktor Sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaan.
3. Faktor Fisik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi: jenis pekerjaan; pengaturan waktu kerja dan istirahat; perlengkapan kerja; keadaan ruangan; suhu udara; penerangan; pertukaran udara; kondisi kesehatan pegawai; umur dan sebagainya.
4. Faktor Finansial, yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi: sistem dan besaran gaji atau upah; jaminan sosial; macam-macam tunjangan; fasilitas yang diberikan; promosi dan sebagainya.

DIMENSI KEPUASAN

Menurut Herzberg, dalam Sule & Priansa (2018), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi dua faktor utama, yaitu:

1. Faktor Ekstrinsik, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja secara ekstrinsik adalah:

- a) Gaji atau upah,
Gaji yang memadai akan meningkatkan pendapatan pegawai untuk meningkatkan sosial ekonominya.
- b) Keamanan kerja
Kebutuhan rasa aman menjadi hal penting, dengan terpenuhinya sarana dan prasarana alat keselamatan diri.
- c) Kondisi kerja
Pegawai akan bekerja dengan nyaman apabila tercipta suasana dan kondisi kerja yang kondusif, serta kerja sama yang baik dan harmonis dengan rekan sekerja.
- d) Status
Status (kedudukan) yang meningkat akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.
- e) Kebijakan organisasi
Tindakan yang diambil dengan sengaja oleh manajemen untuk memengaruhi sikap atau perilaku pegawai.
- f) Mutu teknik pengawasan
Standar operasional prosedur (SOP) yang di jalankan dengan tepat serta pengawasan yang baik dan berkelanjutan akan meningkatkan kinerja pegawai.
- g) Interaksi antar pegawai
Interaksi antar pegawai dibedakan menjadi interaksi antar sesamanya, interaksi antar pegawai yang lebih rendah dengan pimpinannya

2. Faktor Intrinsik, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai secara intrinsik adalah:

- a) Pengakuan (*recognition*)
Penghargaan, pengakuan merupakan perangsang yang kuat, yang akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi.
- b) Tanggung jawab (*responsibility*)
Adanya rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.
- c) Prestasi (*achievement*)
Pegawai memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan yang dapat mendorongnya mencapai sasaran.
- d) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)
Pekerjaan yang disenangi akan menjadi motivasi untuk dilaksanakan dengan baik.
- e) Kemungkinan untuk berkembang
Kesempatan untuk mengembangkan diri memacu pegawai untuk berlomba-lomba meraih sukses.
- f) Kemajuan (*advancement*)
Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi motivasi pegawai untuk meningkatkan pendidikannya.

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

Barnard dalam Sule & Priansa (2018) menyatakan, bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*). Sementara Katz dalam Sule & Priansa (2018) menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior sebagai inovatif dan perilaku spontan.

Robbins & Coulter (2010) menyatakan, bahwa OCB merupakan perilaku bijaksana yang bukan bagian dari pekerjaan resmi

pegawai, melainkan dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif. John dalam Sule & Priansa (2018) menyatakan, bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela/extra-role behavior yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku yang dilakukan saran atau perintah, perilaku ini bersifat menolong dan tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja.

MOTIF OCB

Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi terkait dengan OCB berasal dari kajian McClelland dan rekan-rekannya dalam Sule & Priansa (2018), yaitu:

- a. Motif Berprestasi, yaitu mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (excellence), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.
- b. Motif Afiliasi, yaitu mendorong orang mewujudkan, memelihara, serta memperbaiki hubungan dengan orang lain.
- c. Motif Kekuasaan, yaitu mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

DIMENSI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

Istilah OCB pertama kali diajukan oleh Organ dalam Titisasi (2014) yang menjelaskan 5 dimensi OCB, yaitu:

1. *Altruism* yaitu suatu perilaku membantu karyawan lain tanda adanya paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan dengan operasi organisasional. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan

yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Civic Virtue* yaitu perilaku karyawan yang ikut bertanggungjawab, berpartisipasi dan ikut memperhatikan kehidupan organisasi, dengan cara menunjukkan tindakan dalam memberikan saran, kehadiran secara aktif dalam perusahaan dan usaha dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Dimensi ini mengarah pada tanggungjawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.
3. *Conscientiousness* yaitu suatu perilaku yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban dengan datang tepat waktu dan tidak menghabiskan waktu untuk kepentingan diluar pekerjaan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.
4. *Courtesy* yaitu perilaku untuk mencegah terjadinya masalah dalam lingkungan kerja, hal ini ditunjukkan dengan menerima pendapat dari rekan kerja atau atasan. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.
5. *Sportsmanship* yaitu perilaku yang lebih mengedepankan sesuatu yang mengarah positif untuk perusahaannya. Seseorang yang memiliki tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

METODOLOGI

1. Jenis Studi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Variabel dan Definisi Operasional

a. Motivasi Kerja

Variabel motivasi kerja merupakan variabel pertama dalam penelitian ini yang menggambarkan dorongan, kebutuhan, rangsangan, ganjaran, penguatan, ketetapan tujuan, dan harapan pada pegawai di Kantor UPPD Kabupaten Purworejo.

b. Kepuasan Kerja

Variabel kedua adalah kepuasan kerja yaitu respon seorang individu baik puas dan tidak puas atas pekerjaan atau pengalaman yang dimiliki dilingkungan kerja pegawai pada UPPD Kabupaten Purworejo.

c. Organizational Citizenship Behavior

Variabel ketiga adalah variabel Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku sukarela yang dilakukan seorang pegawai yang memberikan kontribusi positif terhadap organisasi yang tidak mengharap reward dalam

rangka mencapai tujuan organisasi pada UPPD Kabupaten Purworejo. \

3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang akan dianalisa dalam penelitian ini berupa:

a. Data primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil kuesioner dari pegawai di Kantor UPPD Kabupaten Purworejo

b. Data sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan/atau dicatat oleh pihak lain). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data dokumentasi, laporan-laporan dinas, tabulasi data kantor, dan tulisan yang berhubungan dengan Kantor UPPD Kabupaten Purworejo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Kuesioner, merupakan daftar pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada responden, dimana daftar pertanyaan tersebut berkaitan motivasi kerja, kepuasan kerja dan OCB.

b. Observasi, yaitu proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mengamati fenomena atau gejala yang muncul pada saat internship ini dilakukan di UPPD Kab. Purworejo.

4. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Purworejo kecuali penulis sejumlah 20 orang.

5. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam menganalisa motivasi kerja, kepuasan kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam internship ini menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dimana penyajian datanya antara lain melalui tabel, diagram, pictogram, penghitungan modus, dan mean. (Sugiyono, 2018). Untuk menganalisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan cara menghitung :

a. Rata-rata (mean)

Indriantoro dan Supomo (2016), pengukuran rata-rata (mean) merupakan cara yang paling umum digunakan untuk mengukur nilai sentral suatu distribusi data berdasarkan nilai rata-rata yang dihitung dengan cara membagi nilai hasil penjumlahan sekelompok data dengan jumlah data yang diteliti. Adapun rumus menghitung mean adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X^i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} : Mean

X_i : Jumlah Tiap Data

N : Jumlah Data

b. Nilai yang sering muncul (modus)

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016), modus mengukur tendensi sentral berdasarkan data yang memiliki frekuensi paling banyak dalam suatu distribusi data. Adapun rumus menghitung modus adalah sebagai berikut:

$$\text{Modus} = tb + \left(\frac{\Delta F1}{\Delta F1 + \Delta F2} \right) p$$

Tb = Tepi bawah

$\Delta F1$ = Frekuensi tertinggi dikurangi frekuensi di atasnya.

$\Delta F2$ = Frekuensi tertinggi dikurangi frekuensi di bawahnya.

P = Interval

Kemudian untuk mengetahui tingkat kriteria, nilai mean dari masing-masing variabel akan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu nilai terendah adalah sangat buruk, kemudian buruk, baik, dan nilai tertinggi adalah sangat baik. Selanjutnya untuk menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut :

1. Menentukan angka presentasi tertinggi.

Skor maksimal : skor maksimal x 100 %
5 : 5 x 100% = 100%, sehingga skor 5 = 100%

2. Menentukan angka presentasi terendah.

Skor minimal : skor minimal x 100%
1 : 1 x 100% = 20 %, sehingga skor 1 = 20%

Nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi dengan kriteria, sehingga (5-1) : 4 = 1

Untuk mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh dengan analisis deskriptif dikonsultasikan dengan tabel kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.
Kriteria Analisis Deskriptif

No	Rentang (%)	Kriteria
1	75% - 100%	Sangat Tinggi
2	50% - 75%	Tinggi
3	25% - 50%	Rendah
4	1% - 25%	Sangat Rendah

Selanjutnya, data yang diperoleh diberikan skor sesuai dengan kriteria analisis deskriptif dan dibahas lebih lanjut. Perhitungan rata-rata digunakan untuk menganalisa motivasi kerja pegawai, kepuasan kerja pegawai dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai pada Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Purworejo. Berdasarkan perhitungan tersebut akan diperoleh angka yang menunjukkan keadaan dan jawaban dari permasalahan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis motivasi kerja Pegawai UPPD Kabupaten Purworejo (pernyataan 1-19)
2. Analisis kepuasan kerja Pegawai UPPD Kabupaten Purworejo (pernyataan 20-37)
3. Analisis organizational Citizenship Behavior Pegawai UPPD Kabupaten Purworejo (pernyataan 38-57)

Berdasarkan pengolahan data primer didapat hasil tabulasi analisis motivasi kerja, kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior sebagai berikut:

1. Pembahasan motivasi kerja

Dalam penelitian ini dimensi dalam variabel motivasi kerja menggunakan teori Maslow yang meliputi 5 dimensi yaitu:

kebutuhan fisiologis (physiological needs), kebutuhan rasa aman (safety needs), kebutuhan sosial (social needs), kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (esteem need), kebutuhan aktualisasi diri (actualization needs). Kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam 18 indikator dan 19 (sembilan belas) pernyataan. Dari 19 (sembilan belas) pernyataan tersebut terdapat 10 (sepuluh) pernyataan mendapatkan kategori sangat baik dan 9 (sembilan) mendapatkan kategori baik.

Nilai tertinggi dalam kategori sangat baik terdapat pada dimensi kebutuhan fisiologis (physiological needs) yang mencapai mean dimensi sebesar 4,31% dimana indikatornya adalah kebutuhan makan, kebutuhan minum, perlindungan fisik dan kebutuhan seksual. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (*esteem needs*) dengan mean dimensi 3,89% dimana indikatornya adalah penghormatan diri kesempatan berprestasi, kesempatan berkompetisi dan penghargaan (reward). Adapun pembahasan 5 dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dimensi fisiologis (*physiological needs*)

Dimensi ini memiliki indikator kebutuhan makan, kebutuhan minum, perlindungan fisik dan kebutuhan seksual mendapatkan mean dimensi sebesar 4,31 % dengan kategori sangat baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo telah dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dengan sangat baik. Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan pertama yang dicari oleh manusia. Apabila salah satu

dari kebutuhan ini tidak terpenuhi maka akan mempengaruhi pemenuhan dasar selanjutnya.

b. Dimensi kebutuhan rasa aman (*safety needs*)

Dimensi ini memiliki indikator perasaan aman, perasaan terlindungi, perasaan jauh dari bahaya mendapatkan mean dimensi sebesar 3,97 % dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo telah memberikan sarana dan prasarana yang mendukung keamanan pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Patut diakui bahwa kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan juga organisasi. Bisa di pastikan para individu yang berhasil dalam pekerjaannya pasti merasakan nyaman sehingga individu tersebut bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkannya atau bahkan melebihi ekspektasi pribadinya dan juga organisasinya.

c. Dimensi kebutuhan sosial (*social needs*)

Dimensi ini memiliki indikator diterima dalam kelompok, interaksi dengan individu lain, menyayangi dan disayangi dari hasil penelitian mendapatkan mean dimensi sebesar 4,01 %. Hal ini membuktikan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah dalam hubungan antar individu dapat terjalin dengan cukup baik dimana dalam rangka pelaksanaan tugas pokok kantor dan mampu melaksanakan fungsi yang dimiliki sambil tetap berhubungan dengan baik dengan rekan kerja di kantor dengan

penuh tanggung jawab. Interaksi antar pegawai memiliki peran penting. Hubungan yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman.

Dengan memaksimalkan interaksi antar pegawai, tuntutan kerja yang ada bisa dipenuhi dengan lebih baik. Selain itu lingkungan kerja juga bisa menjadi lebih nyaman. Apabila hal itu sudah berjalan, dampak positif pada semangat kerja pegawai akan terbangun dengan sendirinya.

d. Dimensi kebutuhan akan harga diri (*esteem needs*)

Dimensi ini memiliki indikator penghormatan diri, kesempatan berprestasi, kesempatan berkompetisi, dan penghargaan (reward) mendapatkan mean dimensi sebesar 3,89 % dengan kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UPPD Kabupaten Purworejo telah dapat mencukupi kebutuhan yang berhubungan dengan harga diri dengan baik. UPPD memberikan kesempatan ke semua pegawai untuk berprestasi dan berkompetisi. Meskipun secara mean dimensi termasuk dalam kriteria yang baik akan tetapi diantara 5 dimensi yang ada, dimensi kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (*esteem needs*) mendapatkan mean dimensi yang paling rendah. Sehingga hal ini perlu mendapat perhatian bagi UPPD sebagai organisasi yang menaungi para pegawai.

e. Dimensi kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

Dimensi ini memiliki indikator kesempatan menyampaikan pendapat/gagasan, kesempatan menyampaikan kritik, kesempatan menyampaikan penilaian dan kesempatan

menggunakan potensi (skill) dari hasil penelitian mendapatkan mean dimensi sebesar 3,96 % dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan mempunyai kebebasan untuk berekspresi menyampaikan pendapat, kritik dan saran mengenai berbagai hal terkait pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai seorang pegawai negeri sipil. Untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri bukanlah hal yang mudah dibutuhkan dukungan dari pihak lain. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi dapat menimbulkan perasaan gelisah, tegang karena merasa harga dirinya masih kurang.

Hasil dari keseluruhan pernyataan pada variabel motivasi kerja mendapatkan nilai mean dimensi sebesar 4,02 dengan kriteria sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi kebutuhan fisiologis (physiological needs) dengan mean dimensi sebesar 4,31%. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (*esteem needs*) dengan mean sebesar 3,89%. Artinya motivasi pegawai UPPD Kabupaten Purworejo sudah sangat baik.

2. Pembahasan kepuasan kerja

Selanjutnya dimensi dalam variabel kepuasan kerja menggunakan teori Herzberg yang mempunyai 2 (dua) dimensi yaitu: intrinsik dan ekstrinsik. Dimensi intrinsik memiliki 7 (tujuh) indikator yaitu: gaji/upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, dan interaksi para pegawai. Sedangkan dimensi ekstrinsik memiliki 6 (enam) indikator yaitu: pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan itu

sendiri, kemungkinan berkembang dan kemajuan. Ke-13 (tiga belas) indikator tersebut dijabarkan dalam 18 (delapan belas) pernyataan. Dari 18 (delapan belas) pernyataan tersebut terdapat 10 (sepuluh) pernyataan mendapatkan kategori sangat baik dan 8 (delapan) mendapatkan kategori baik. Nilai tertinggi dalam kategori sangat baik terdapat pada dimensi ekstrinsik yang mencapai mean dimensi sebesar 4,1% dengan indikator gaji/upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, dan interaksi para pegawai. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi intrinsik dengan mean dimensi 3,95% terdapat pada indikator pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan berkembang dan kemajuan. Adapun pembahasan 2 dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dimensi Ekstrinsik

Dimensi ekstrinsik memiliki indikator: gaji/upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, dan interaksi para pegawai, mendapatkan mean dimensi sebesar 4,1 % dengan kategori sangat baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo telah kepuasan kerja dengan sangat baik yang menyangkut aspek gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, dan interaksi para pegawai. Dengan telah dipenuhinya kepuasan dari dimensi ekstrinsik diharapkan pegawai UPPD dapat bekerja lebih semangat dalam mencapai target-target penerimaan.

b. Dimensi intrinsik

Dimensi instrinsik memiliki indikator pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan berkembang dan kemajuan mendapatkan mean dimensi sebesar 3,95 % dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo dalam pelaksanaan tugas sehari-hari telah mendapatkan kepuasan dari dimensi intrinsik yang terdiri dari aspek pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan berkembang dan kemajuan. Hal ini penting mengingat manusia merupakan aset yang penting bagi tercapainya tujuan sebuah organisasi.

Hasil dari keseluruhan pernyataan pada variabel kepuasan kerja mendapatkan nilai mean dimensi sebesar 4,02 dengan kriteria sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi ekstrinsik dengan mean dimensi sebesar 4,1%. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi intrinsik dengan mean sebesar 3,95%. Artinya kepuasan kerja seluruh pegawai UPPD Kabupaten Purworejo sudah sangat baik. Hal ini merupakan hal yang baik bagi pegawai, namun demikian masih terdapat dimensi dengan kriteria baik sehingga kedepan UPPD perlu mengevaluasi serta memberikan perhatian lebih baik terhadap pengakuan dan prestasi kerja pegawai sehingga kepuasan kerja pegawai dan berimplikasi terhadap kinerja organisasi yang lebih baik.

3. Pembahasan Organizational Citizenship Behavior

Selanjutnya dimensi dalam variabel organizational citizenship behavior (OCB)

menggunakan teori Organ yang mempunyai 5 (lima) dimensi yaitu altruism (perilaku menolong), civic virtue (mengikuti perubahan organisasi, conscientiousness (kepatuhan terhadap organisasi), courtesy (loyalitas terhadap instansi) dan sportmanship (kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh). Dari 5 (lima) dimensi tersebut telah dijabarkan menjadi 20 (dua puluh) indikator dan 20 (dua puluh) pernyataan.

Dimensi dari variabel organizational citizenship behavior (OCB) ini yang mendapatkan mean dimensi tertinggi adalah *conscientiousness* (kepatuhan terhadap organisasi) dengan mean dimensi 3,93 %, hal ini menandakan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah rata-rata memiliki sikap kepatuhan yang baik terhadap organisasi. Sedangkan yang mendapatkan mean dimensi terendah adalah *altruisme* (perilaku menolong) dengan mean dimensi 3,83 %, hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara kriteria termasuk baik namun dimensi perilaku menolong pegawai di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah masih perlu ditingkatkan. Adapun pembahasan 5 dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dimensi *altruism* (perilaku menolong)

Dimensi altruism memiliki indikator menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang kelebihan pekerjaan (overload), membantu proses orientasi pegawai, membantu mengerjakan tugas orang lain saat mereka tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu pekerjaan orang lain, menjadi relawan untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta mendapatkan mean dimensi sebesar 3,83 % dengan kategori

baik. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai UPPD Kabupaten Purworejo mempunyai perilaku yang baik terlihat dari perilaku untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk, membantu rekan lain yang kelebihan pekerjaan, membantu orientasi pegawai, serta menjadi relawan untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.

Dari kriteria penilaian, dimensi *altruism* masuk dalam kriteria baik, namun apabila dibandingkan dengan 4 dimensi yang lain berada pada ranking yang paling rendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa meskipun pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo memiliki perilaku yang baik dalam menolong rekan kerja di kantor namun masih perlu ditingkatkan.

b. Dimensi *civic virtue* (mengikuti perubahan organisasi)

Dimensi *civic virtue* memiliki indikator menyimpan informasi tentang kejadian ataupun perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik bagi organisasi mendapatkan mean dimensi sebesar 3,84 % dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo secara dinamis mengikuti perkembangan dan dinamika yang terjadi dalam organisasi terkait penerapan aturan-aturan kedinasan sehingga dapat menjadi bekal pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang terbaik bagi organisasi.

c. Dimensi *conscientiousness* (kepatuhan terhadap organisasi)

Dimensi *conscientiousness* memiliki indikator tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal dimulai tepat waktu setiap hari, berbicara seperlunya dalam percakapan telepon, tidak menghabiskan waktu pembicaraan diluar pekerjaan, tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari mendapatkan mean dimensi sebesar 3,93 % dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo sudah patuh dan taat menjalankan aturan-aturan yang diterapkan dinas sehingga dapat bekerja lebih maksimal sesuatu dengan jam kerja yang telah ditentukan. Kepatuhan terhadap peraturan secara sadar merupakan modal utama untuk menghasilkan suatu sikap yang positif dan produktif.

d. Dimensi *courtesy* (loyalitas terhadap instansi)

Dimensi *courtesy* memiliki indikator memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan secara departemental mendapatkan mean dimensi sebesar 3,87% dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai UPPD Kabupaten Purworejo rata-rata memiliki sikap loyal yang baik terhadap instansi, hal ini penting mengingat berbagai tantangan yang seringkali dialami oleh sebuah organisasi. Tanpa adanya loyalitas dan kebersamaan, maka sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik bahkan terkadang tidak akan mampu

bertahan apabila di dalamnya tidak diterapkan sikap loyal dan kebersamaan dengan baik.

e. Dimensi *sportmanship* (kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh)

Dimensi *sportmanship* memiliki indikator kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh atau menahan diri dari aktifitas mengeluh dan mengumpat, tidak mencari dan menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya mendapatkan mean dimensi sebesar 3,90% dengan kategori baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo mampu bersikap untuk saling menghargai dan menghormati diantara sesama rekan kerja mengingat seringkali dalam organisasi timbul kesalahpahaman antar individu dikarenakan kurangnya sikap untuk bertoleransi kepada sesama karyawan.

Hasil dari keseluruhan pernyataan pada variabel kepuasan kerja mendapatkan nilai mean dimensi sebesar 3,87 dengan kriteria baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *conscientiousness* (kepatuhan terhadap organisasi) dengan mean dimensi sebesar 3,93%. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *altruism* (perilaku menolong) dengan mean sebesar 3,95%. Artinya *organizational citizenship behavior* (OCB) seluruh pegawai UPPD Kabupaten Purworejo sudah baik.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa rata-rata pegawai UPPD Kabupaten Purworejo dari masing-masing dimensi OCB memiliki perilaku yang baik dalam sikap dan hubungan dengan rekan

kerja serta mempunyai kepatuhan dan loyalitas terhadap organisasi.

PENUTUP

1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja pegawai UPPD Kabupaten Purworejo secara keseluruhan termasuk kategori sangat baik, dimana kriteria sangat baik sebanyak 2 dimensi dan kriteria baik sebanyak 3 dimensi. Nilai terendah terdapat pada dimensi kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (*esteem needs*) yaitu 3,89% dengan kriteria baik. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada dimensi kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) dengan memperoleh mean dimensi sebesar 4,31% dengan kriteria sangat baik.
2. Kepuasan kerja pegawai UPPD Kabupaten Purworejo secara keseluruhan termasuk kategori sangat baik, dimana kriteria sangat baik sebanyak 1 dimensi dan kriteria baik sebanyak 1 dimensi. Nilai terendah terdapat pada dimensi intrinsik yang memperoleh mean dimensi yaitu sebesar 3,95% dengan kriteria baik. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada dimensi ekstrinsik yang memperoleh mean dimensi yaitu 4,1% dengan kriteria sangat baik.
3. *Organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai UPPD Kabupaten Purworejo secara keseluruhan termasuk kategori baik, dimana dari 5 dimensi yang ada semua termasuk

kriteria baik. Nilai terendah terdapat pada dimensi altruism (perilaku menolong) yaitu 3,83% dengan kriteria baik. Sedangkan nilai mean dimensi tertinggi terdapat pada dimensi conscientiousness (kepatuhan terhadap organisasi) yaitu sebesar 4,03% dengan kriteria sangat baik.

2. IMPLIKASI

1. Motivasi kerja pegawai UPPD Kabupaten Purworejo yang sangat baik dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai serta mendukung pencapaian target organisasi. Namun demikian motivasi kerja yang masih rendah dapat mengganggu kinerja sehingga produktivitas organisasi menjadi rendah dan pencapaian target yang tidak optimal.
2. Kepuasan kerja pegawai UPPD Kabupaten Purworejo yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai serta dapat mendukung pencapaian target organisasi. Namun demikian kepuasan pegawai yang masih rendah dapat mengurangi semangat kerja pegawai serta menghambat pencapaian target organisasi.
3. Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai UPPD Kabupaten Purworejo yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai serta membuat organisasi menjadi semakin efektif. Sedangkan OCB yang rendah dapat menghambat organisasi dalam mencapai target dan tujuannya.

3. SARAN

1. Agar semangat pegawai UPPD sebagai ujung tombak pendapatan daerah semakin meningkat perlu dimotivasi melalui peningkatan kapasitas misalnya pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis dan substansi atau kegiatan outbond sehingga pegawai menjadi lebih produktif dan dapat meningkatkan seluruh pencapaian target penerimaan pajak dan retribusi yang telah ditetapkan dinas.
2. Agar kepuasan kerja pegawai semakin meningkat maka UPPD harus memberikan penghargaan kepada pegawai sesuai PP No 69 Tahun 2010 tentang pemberian insentif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja serta kesejahteraan pegawai yang pada akhirnya pegawai akan bekerja lebih semangat dan berimplikasi pada pencapaian target penerimaan pajak daerah yang lebih maksimal.
3. OCB dilingkungan UPPD dapat meningkat apabila institusi juga memberikan ruang dan fasilitas pegawai untuk dapat berinteraksi dengan lebih baik, membuat acara yang dapat meningkatkan hubungan relasi antar pegawai sehingga menimbulkan suasana kerja kondusif dan interaksi pegawai menjadi lebih baik sehingga dapat mendukung organisasi dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh dinas.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource*

- Management Practice 11th edition. United Kingdom: Kogan Page
- As'ad, Moh. (2009). Psikologi Industri, Yogyakarta:Liberty
- Barnard, C.I. (1983). The Functions of the Executive. Cambridge, MA: Harvard
- Byars, Lloid L & Rue, Leslie W, (2008). Human Resource Management. McGraw-Hill, Irwin
- Campbell, John P. (2002). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- Colquit, Jason A.,Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson (2011). Organizational Behavior, New York:McGraw-Hill
- Hamid, Abdul, (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Academica Fisip Untad, Vol 3
- Herzberg, Frederrick. (2003). Dasar-dasar Manajemen. Jakarta:Bumi Aksara
- Hofman, M. (2007). Bebas dari Penyakit. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hui C, Lee, C, & Rousseau, D. M. (2004). Psychorogical Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability & Instrumentality, Journal of Applied psychology, vol.89:311-321
- Ivancevich, Konopaske, & Matteson. (2005). Perilaku dan Manajemen Organisasi, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo, (2005). Organization Behavior, Boston: McGraw-Hill.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo, (2010). Organization Behavior, New York: McGraw-Hill.
- Katz, Robert L. (1964). Skill of an Effective Administrator. Harvard. Business School Press
- Kumar, Vinoy, Coetran, et al. (2009). Buku Ajar Patologi Anatomi. Jakarta: EGC
- Lai, Fai. (2011). The Contribution of School Quality and Teacher Qualifications to Student Performance: Evidence from a Natural Experiment in Beijing Middle Schools. Journal of Human Resource
- Locke, E.A. & G.P. Luthans. (2006). Work Motivation Satisfaction: Ligth at The End of The Tunnel. Psychological Science, Vol.1:240-246
- Luthans, Fred. (2011). Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Penerbit Andi
- MacKenzie, SB, Podsakoff, P. M and Fetter R. (1993). The impact of Organizational Citizenship Behavior On Revolution of Salesperson Performance, Journal of Marketing, Vol.57, P.70-78
- Markoozy, Xin. (2001), The Virtues of Omission in OCB version 1.14 <http://www.goldmark.org/livia>
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality, New York: Addison Wesley
- McClelland, D. C. (1987). Human Motivation. New York: Cambrigde University Press
- McShane, Steven L. & Mary Ann Von Glinow. (2010). Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill.
- McGregor, Douglas, (1967). The Personal Management, McGraw Hill
- Newstroom, John W. (2011). Organizational Behavior, Human

- Behavior at Work. New York: McGraw-Hill Companies
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M, & MacKenczie, S. B. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedens, and Consequences. Thousand Oaks, CA: Sage
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1983). Job Satisfaction and The good Soldier: The Relationship Between affect and Employee "Citizenship", *Academy of Management Journal*, Vol.26, p:258-595
- Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome, Lexington, MA: Lexington Books
- Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In B. M. Staw dan L. L Cummings (Eds), *Research In Organizational Behavior Vol 12*, pp.43-72
- Podsakoff, P. M., Mac Kenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). Organization Citizenship Behavior: acritical Review The Theoretical and Emperical Literatur and Suggestion For Future Reseach. *Journal of Management*. H.513-563
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. (2011). *Organizational Behaviour*, New Jersey: Upper Saddle River
- Robbins, Stephen P, & Coulter Mary. (2010). *Manajemen*, Edisi Terjemahan, Jakarta: PT. Prehalindo
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke enambelas. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal & Eva J. Sagala. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Schermerhorn, Jr., John R., James G Hunt, Richard N. Osborn, & Mary Uhl-Bien. (2011), *Organizational Behavior*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, E. T. & Priansa. D. J. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Bandung: PT Refika Aditama
- Stamper, Christina & Lyne Van Dyne. (2001). Work Status and Organizational Citizenship Behavior: a Field Study of Restaurant Employee. *Journal of Organizational Behavior*, no 22, pp. 517-536.
- Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Vroom, Victor H. (2002). *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Son, Inc
- Vigoda, E, & Goliembiewski, R. T. (2001). "Citizenship Behavior and Spirit of New Managerialism. A Theorical Framework and Challenge fo Governance". *American Review of Public Administration*. Vol. 31 No. 3, 273-295

- Wagner, Sharon L. & Rush, Michael C. (2000). Altruistic Organizational Citizenship Behavior: context, Disposition, and Age, *The Journal of Social Psychology*, Vol.140
- Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ke enambelas. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 25 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis.