

Job Satisfaction Serves As A Mediating Variable In The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Employee Involvement And Organizational Support (Study At KPP Madya Dua Semarang)

Pengaruh Keterlibatan Pegawai Dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada KPP Madya Dua Semarang)

Atina Maziaty^{1*}, Yuli Budiati², Djoko Santoso³

Universitas Semarang^{1,2,3}

atina.maziaty@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study examines the relationship between organizational support and organizational citizenship behavior and work satisfaction and employee involvement. The primary source of information employed in this explanatory research style is primary data. 112 people were employed at KPP Madya Dua Semarang, GKN Semarang I, Floors 2 and 4, Jl. Pemuda No. 2, Semarang, excluding office heads and researchers. The sampling method used is a census sample, also referred to as a total sample. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The analysis technique used is called partial least squares, or PLS. The results of the study show that work satisfaction and employee involvement, along with organizational support, have positive and noteworthy influence on the former. Job happiness, employee involvement, and organizational support are three elements that positively and significantly influence corporate citizenship behavior. The results of the mediation test show that both the association between job satisfaction and organizational support as well as the relationship between work engagement and organizational citizenship behavior can be favorably and significantly mediated by work satisfaction.

Keywords : Employee Involvement, Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRAK

Tujuan dari riset ini merupakan buat menganalisa pengaruh keterlibatan pegawai dan dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja pada KPP Madya Dua Semarang di Kota Semarang. Tipe riset ini merupakan explanatory research dengan pangkal informasi merupakan informasi pokok. Populasi riset ini merupakan karyawan KPP Madya Dua Semarang, GKN Semarang I, Lantai 2 dan 4, Jl. Pemuda No. 2, Semarang yang berjumlah 112 orang (diluar kepala kantor dan peneliti). Metode pengumpulan ilustrasi yang dipakai merupakan ilustrasi sensus ataupun keseluruhan ilustrasi. Tata cara pengumpulan informasi yang dipakai merupakan angket. Metode analisa yang dipakai merupakan PLS (Partial Least Square). Hasil riset membuktikan kalau keikutsertaan karyawan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan dukungan organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior, keterlibatan pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior dan dukungan organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Hasil uji mediasi menunjukkan jika kepuasan kerja secara positif dan signifikan dapat memediasi pengaruh keterlibatan kerja terhadap organizational citizenship behavior dan kepuasan kerja secara positif dan signifikan dapat memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

Kata Kunci: Keterlibatan Pegawai, Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior

1. Pendahuluan

Di tengah era pembangunan yang masif saat ini, peran pajak sebagai salah satu penopang utama penerimaan negara sangatlah penting. Sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2023, pendapatan negara direncanakan sebesar Rp. 2.463 triliun yang Rp. 1.718 triliun diantaranya berasal dari penerimaan pajak atau sekitar 69,75% dari total penerimaan negara. Dengan vitalnya peran pajak tersebut, tentunya tantangan Direktorat Jenderal Pajak kian berat untuk menghimpun penerimaan pajak sehingga diperlukan aturan perpajakan yang dinamis dan juga Sumber Daya Manusia yang handal yang mampu mengikuti dinamika perekonomian global serta menjadi ujung tombak penerimaan pajak.

Berkaca dari hal tersebut, setiap organisasi dituntut untuk mampu mengubah sumber dayanya, baik berupa teknologi yang dipakai, sumber daya keuangan, metode kerja dan pegawai agar mampu bersaing dalam bisnis maupun bisa berjalan supaya tetap stabil dan berkembang. Meskipun aset modal dan teknologi yang dipergunakan dianggap penting oleh organisasi, tetapi pegawailah yang berperan besar dalam menghadapi perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu (Tumbol et al., 2022). Pada sebuah instansi atau organisasi, pegawai diharapkan untuk mampu menunjukkan hasil yang terbaik, tidak hanya sesuai dengan pekerjaannya namun dapat melaksanakan pekerjaannya melebihi perannya diantaranya bersedia bekerja sama, saling membantu, memberi nasihat, memiliki peran yang aktif, lebih tanggap, mampu memberikan lebih dari yang diharapkan melayani konsumen. Perilaku sukarela tanpa adanya paksaan di luar tuntutan perannya dalam tugas kerjanya disebut *organizational citizenship behavior* (Tumbol et al., 2022).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan sikap orang lewat kerelaannya di luar tanggung jawab profesi serta tanpa ketentuan resmi. Sikap ini mencakup kemauan buat menolong, tidak gampang putus asa, serta ikut serta dalam aktivitas berarti buat menggapai tujuan (Futri et al., 2023). OCB tidak didasarkan pada sistem apresiasi badan namun sikap ikhlas yang diperlihatkan oleh pegawai yang mau bertugas buat kebutuhan badan. Kala orang dalam kesusahan, memerlukan dorongan, hingga orang hendak bertugas ekstra buat menolong mereka. OCB dalam badan melingkupi beberapa sikap, tercantum menolong orang lain, berupaya lebih keras, serta menjajaki ketentuan serta metode kegiatan. OCB selaku aspek berarti dalam menaikkan angka badan dalam perihal kemampuan, pendapatan tujuan badan kala pegawai dengan cara ikhlas bersikap di luar profesi buat tingkatkan harga diri (Sari & Kurniawan, 2023)

Buat memperoleh cerminan yang lebih nyata berhubungan dengan tingkatan OCB, riset hendak dicoba di Kantor Jasa Pajak (KPP) Madya 2 Semarang yang menetap di Bangunan Finansial Negeri (GKN) Semarang I, Lantai 2 serta 4, Jalan Pemuda No 2, Semarang. KPP Madya 2 Semarang yang dalam perihal ini terkategori selaku KPP Madya, memiliki kewajiban utama buat melakukan jasa, bimbingan, pengawasan, serta penguatan hukum Harus Pajak di aspek Pajak Pemasukan, Pajak Pertambahan Angka, Pajak Pemasaran atas Benda Elegan, serta Pajak Tidak Langsung Yang lain dalam area wewenang bersumber pada peraturan perundang-undangan bersumber pada Peraturan Menteri Finansial No 184 atau PMK. 01 atau 2020 mengenai Pergantian atas Peraturan Menteri Finansial No 210 atau PMK. 01 atau 2017 mengenai Badan serta Aturan Kegiatan Lembaga Lurus Direktorat Jenderal Pajak.

Setiap pegawai mempunyai kewajiban masing-masing untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai jabatan yang diembannya. Namun dalam suatu organisasi, selain menjalankan tugas dan fungsi (tupoksi) masing-masing, terdapat pekerjaan dan kegiatan lain baik yang secara tidak langsung berhubungan maupun diluar tupoksinya. Pekerjaan dan kegiatan tambahan diluar tupoksi merupakan salah satu bentuk dari OCB. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas berkaitan dengan tingkat OCB di KPP Madya Dua Semarang, disajikan data presensi pegawai dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor, baik yang

berhubungan dengan tupoksi nya maupun kegiatan pendukung lainnya, yang dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kesadaran Pegawai Mengikuti Kegiatan di Luar Tugas Pokok dan Fungsi di KPP Madya Dua Semarang Tahun 2022

Nama Kegiatan	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai yang Hadir	%
Sosialisasi SE-05/PJ/2022	118	50	42%
Sosialisasi SKP Juli-Desember 2022	118	65	55%
Sosialisasi PMK 03/2022 dan PMK 209/2021	118	54	46%
IHT Pemutakhiran dan Akurasi Data	118	81	69%
Internalisasi Reformasi Perpajakan Juni	118	83	70%
IHT "Caring Your Mental Health"	118	73	62%
Internalisasi Reformasi Perpajakan Agustus	118	87	74%
Pajak Bertilawah	110	40	34%
Pembinaan Mental	118	95	81%
<i>Morning Activity</i>	118	85	72%
IHT <i>Fraud Awareness</i>	118	90	76%
Sosialisasi Anti Korupsi	118	90	76%

Sumber : Data Sekunder dari KPP Madya Dua Semarang, 2023

Idealnya, dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh unit organisasi, seluruh pegawai dapat menghadiri kegiatan-kegiatan tersebut sebagai bentuk partisipasi dalam kegiatan penting untuk mencapai tujuan seperti yang disampaikan oleh Hayati (2020). Namun tabel 1.1 menunjukkan mayoritas kurang dari 75% pegawai yang bersedia merelakan waktunya untuk menghadiri kegiatan-kegiatan kantor yang umumnya bersifat himbuan baik yang berhubungan maupun yang tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) nya. Rendahnya tingkat keterlibatan pegawai menunjukkan bahwa kesadaran (*conscientiousness*) pegawai dalam partisipasi dan berkontribusi yang tinggi terhadap pekerjaan terutama secara tim dan untuk kepentingan organisasi cukup rendah, sedangkan kesadaran pegawai untuk berpartisipasi dan berkontribusi merupakan bagian dari *organizational citizenship behavior*. Dari data tersebut menjadi indikasi bahwa pelaksanaan *organizational citizenship behavior* pada KPP Madya Dua Semarang masih rendah.

Banyak aspek bisa pengaruhi *organizational citizenship behavior*. Bagi (Shafa & Hariyanto, 2020) dan (Saputra & Adnyani, 2019) dalam penelitiannya melaporkan kalau keikutsertaan karyawan serta sokongan badan ialah faktor- faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Bersumber pada riset terdahulu, buat tingkatkan *organizational citizenship behavior* ialah dengan tingkatkan keikutsertaan karyawan. Perihal ini dikemukakan oleh (naimah et al., 2022) dalam penelitiannya. Keikutsertaan karyawan merupakan seberapa jauh karyawan dengan cara aktif ikut serta dalam banyak kegiatan di badan serta membuat ketetapan alhasil karyawan merasa bertanggung jawab atas profesinya supaya dapat menggapai hasil yang baik (Rosidin et al., 2018).Tingkatan keikutsertaan karyawan memantulkan tindakan positif pada profesi. Keikutsertaan pegawai mempunyai akibat positif kepada *organizational citizenship behavior* yang diidentifikasi dengan kesungguhannya melakukan serta menuntaskan profesinya dan tingkatan absensi yang kecil.

Perihal ini cocok dengan hasil riset (Udin et al., 2023), (Yunianto, 2012), (Jusup, 2021) dan (naimah et al., 2022) yang melaporkan kalau keikutsertaan karyawan mempengaruhi kepada *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, hasil riset (Hasnawati et al., 2020) dan (Kurniawan et al., 2021) melaporkan kebalikannya kalau keikutsertaan karyawan tidak mempengaruhi kepada *organizational citizenship behavior*.

Selain hal tersebut, *organizational citizenship behavior* dapat ditingkatkan dengan dengan meningkatnya dukungan organisasi. Hal ini dikemukakan oleh Tan *et al.* (2022) dalam penelitiannya. Dukungan organisasi adalah sejauh mana organisasi memiliki kepedulian pada keberadaan dan peran serta pegawainya dengan mempedulikan kesejahteraannya (Aryaningtyas dan Maria, 2019). Pegawai dengan tingkat dukungan organisasi yang maksimal akan memperoleh balasan berupa prestasi kerja. Dukungan organisasi memberi pengaruh pada keterlibatan yang tinggi pegawai pada organisasinya (Aryaningtyas dan Maria, 2019). Bila pegawai mempunyai persepsi yang baik pada organisasinya akan memengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior*nya (Saputra dan Supartha, 2019).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Saputra dan Supartha (2019), Kurniawan dan Naeni (2021), Tan *et al.* (2022) serta Sari dan Kurniawan (2023) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan, hasil penelitian Narwastu dkk (2023) serta Ulifa dkk (2023) menyatakan sebaliknya bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Beralasan hasil- hasil riset yang dicoba oleh sebagian periset lebih dahulu hal akibat keikutsertaan karyawan serta sokongan badan kepada *organizational citizenship behavior*(OCB) didapat hasil yang tidak tidak berubah- ubah(berlainan), alhasil ada *research gap*. Sebaliknya hasil- hasil riset terdahulu itu bisa diringkas dalam bagan *research gap* ialah:

Tabel 2. Research Gap

No.	Issue Gap	Peneliti & Tahun	Hasil
1	Perbedaan Hasil Penelitian antara Keterlibatan Pegawai terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Udin <i>et al.</i> (2018) Ali <i>et al.</i> (2020) Jusup (2021) Naimah dkk (2022)	Keterlibatan Pegawai berpengaruh terhadap OCB
		Utami (2020) Sari dan Kurniawan (2023)	Keterlibatan Pegawai tidak berpengaruh terhadap OCB
2	Perbedaan Hasil Penelitian antara Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Saputra dan Supartha (2019) Kurniawan dan Naeni (2021) Tan <i>et al.</i> (2022) Sari dan Kurniawan (2023)	Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap OCB
		Narwastu dkk (2023) Ulifa dk (2023)	Dukungan Organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB

Sumber : ringkasan Penelitian Terdahulu, 2023

Bagan 2 membuktikan kalau hasil riset akibat keikutsertaan karyawan serta sokongan badan kepada *organizational citizenship behavior* ada *research gap*. Dalam riset ini, *research gap* hendak dituntaskan dengan elastis kebahagiaan kegiatan selaku elastis perantara cocok riset (Aryaningtyas & Palupiningtyas, 2017) Pada riset itu keikutsertaan karyawan serta sokongan badan mempengaruhi kepada *organizational citizenship behavior* bagus dengan cara langsung ataupun tidak langsung lewat kebahagiaan kegiatan. Perihal ini pula searah dengan filosofi sikap terencana (*theory of planned behavior*) (Akmal Bostanudin & Rashid, 2021). yaitu konsep yang menggambarkan tingkah laku individu yang berpedoman pada konsep kendali yang ada pada individu tersebut yang berarti seseorang yang baik dalam mengendalikan dirinya, maka baik pula perilakunya, hal ini dapat ditandai dengan kepedulian (altruisme) terhadap orang lain dimana pegawai tersebut tidak memperoleh imbalan apapun, maka akan memberikan rasa puas terhadap pegawai lainnya. Di samping itu, pegawai tersebut dalam membantu rekan kerja lain didasarkan pada kesadarannya sendiri agar pekerjaan rekannya bisa diselesaikan dengan waktu yang efisien, ikut berpartisipasi dan berkontribusi yang tinggi terhadap pekerjaan maupun untuk kepentingan organisasi, baik secara individual ataupun tim. Atas dasar hal tersebut, penelitian ini ingin mengulas lebih lanjut kepuasan kerja dengan mengambil objek dan sampel yang berbeda.

Kepuasan kerja adalah sikap positif terhadap pekerjaan dan merupakan hasil dari penilaian dari berbagai karakter (Kurniawan dan Naeni, 2021). Karyawan yang puas lebih sering membicarakan hal-hal positif mengenai organisasi, membantu orang lain, dan melebihi harapan pekerjaan. Seorang pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan melakukan lebih banyak pekerjaan dari pada pekerjaan pokok yang seharusnya dan membicarakan hal-hal yang baik tentang organisasi atau perusahaan yang merupakan aspek dari perilaku *organizational citizenship behavior* (Naimah dkk, 2022).

2. Tinjauan Pustaka

Theory Of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)

Theory of planned behavior ataupun filosofi sikap terencana ialah rancangan yang melukiskan aksi laris orang yang berdasar pada rancangan kontrol yang terdapat pada orang itu (Bosnjak et al., 2020) Perihal ini berarti seorang yang bagus dalam mengatur dirinya, hingga bagus pula perilakunya. Tema penting dalam filosofi sikap terencana merupakan metode terbaik buat memperhitungkan serta menarangkan sikap seorang lewat hasrat sikap orang. Filosofi ini memperhitungkan kalau (1) orang mengarah bersikap logis serta menggunakan data dengan cara analitis kala menyudahi buat berperan ataupun tidak berperan, (2) aksi orang dipimpin oleh corak siuman serta tidak oleh corak yang tidak diketahui, serta (3) orang memikirkan implikasinya tindakannya saat sebelum menyudahi buat berperan ataupun tidak berperan (Lai, 2017).

Bersumber pada asumsi- asumsi itu, pada mulanya diucap filosofi aksi berargumen (Ajzen, 2005). Bagi filosofi ini, tindakan serta norma individual seorang mempengaruhi pada niat perilakunya. Kemudian hasrat sikap orang itu pengaruh perilaku. Tindakan merujuk pada kegemaran seorang ataupun evaluasi yang tidak mengasyikkan atas sikap itu. Norma individual merujuk kepada titik berat sosial yang dialami dari orang lain buat tampak ataupun tidak melaksanakan sikap itu. Hasrat merujuk pada dorongan aspek yang pengaruh sikap seorang. Hasrat membuktikan keinginan seorang buat berupaya sesuatu sikap, serta seberapa besar upaya yang dikerjakannya mungkin besar hendak memobilisasi upayanya kepada sikap itu. Dengan cara biasa, terus menjadi kokoh hasrat seorang buat melaksanakan sesuatu sikap, hingga terus menjadi besar pula mungkin seorang melaksanakan perihal itu melaksanakan sikap itu (Fishbein & Ajzen, 2011)

Filosofi aksi berargumen sudah menggapai banyak kesuksesan dalam riset. (Fishbein & Ajzen, 1975) memberi tahu kalau filosofi itu sudah banyak dipakai buat memperhitungkan hasrat sikap serta sikap. (Lai, 2017) menulis kalau filosofi ini memperhitungkan hasrat sikap serta sikap dengan lumayan bagus, serta bermanfaat buat mengenali di mana serta gimana mengganti sikap orang. Riset berikutnya menciptakan kalau terdapat elastis berarti yang lenyap dari filosofi aksi berargumen, ialah pengawasan sikap yang dialami. Misalnya (Crow & Cordasco, 1972) membagikan fakta empiris kalau sikap seorang memanglah begitu amat dipengaruhi oleh tingkatan keyakinan dirinya (memiliki keahlian buat melaksanakan sesuatu sikap). Bersumber pada penemuan riset ini, pengawasan sikap yang dialami ditambahkan ke dalam filosofi aksi yang berargumen, serta filosofi itu bertukar julukan jadi filosofi sikap yang direncanakan (Akmal Bostanudin & Rashid, 2021)

Bagi filosofi itu, hasrat bersikap bisa dikatakan selaku sesuatu sikap cuma bila sikap itu terletak di dasar kontrol yang dialami dari orang, maksudnya orang itu mempersepsikan dirinya selaku mempunyai kontrol penuh atas ketetapan buat melaksanakan sikap itu ataupun tidak (Bosnjak et al., 2020). Misalnya, seorang bisa jadi mempunyai kemauan yang kokoh buat melaksanakan sesuatu sikap, namun bisa jadi tidak mempunyai kesempatan yang dibutuhkan ataupun pangkal energi (misalnya, wawasan, keahlian, keahlian, data, durasi, duit, perlengkapan, serta kegiatan serupa pihak lain) buat betul- betul melaksanakannya (Singelis et al., 1995)

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Tipe riset ini merupakan explanatory research. *Explanatory research* merupakan riset yang bermaksud buat menguraikan kondisi dari elastis yang dipelajari serta terdapatnya ikatan diantara satu elastis dengan yang lain(Sujarweni, 2022).

Jenis dan Sumber Data

Tipe informasi dalam riset ini merupakan informasi pokok. Informasi pokok ialah pangkal data yang berikan data langsung pada pengumpul informasi(Sugiyono, 2019).Pangkal informasi pokok yang dipakai dalam riset ini didapat dari asumsi karyawan lewat angket mengenai keikutsertaan karyawan, sokongan badan, kebahagiaan kegiatan serta *organizational citizenship behavior*.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah suatu wilayah umum yang meliputi benda-benda dan hal-hal yang memiliki sifat dan karakter yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang, Gedung Keuangan Negara (GKN) Semarang I, Lantai 2 dan 4, Jalan Pemuda Nomor 2, Semarang yang berjumlah 112 orang (diluar kepala kantor dan peneliti). Kepala kantor merupakan orang atau atasan yang menilai aktivitas pegawai serta peneliti merupakan orang yang memberi pertanyaan kepada pegawai lain sehingga peneliti tidak berhak menilai dirinya sendiri. Oleh karena itu, kepala kantor dan peneliti tidak diikutsertakan dalam pembagian dan penyebaran kuesioner.

Sampel

Sampel adalah sebagian pada banyaknya karakter yang terdapat pada populasinya (Sugiyono, 2019). Sampel penelitian ini adalah sebagian pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang, Gedung Keuangan Negara (GKN) Semarang I, Jl. Pemuda No. 2, Semarang. Karena jumlah populasi relatif sedikit yaitu 112 orang, maka teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik sensus atau total sampel yaitu cara perolehan sampel bila keseluruhan bagian populasi digunakan menjadi sampel (Sugiyono, 2019).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Analisis Deskriptif

Analisa deskriptif merupakan cerminan ataupun cerita sesuatu informasi yang diamati dari angka pada umumnya(Ghozali, 2021).Analisa deskriptif dalam riset ini berbentuk asumsi responden kepada pernyataan- pernyataan yang diajukan dalam angket dalam wujud frekuensi, persen, persentase valid serta persentase kumulatif.

Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Metode analisa yang dipakai merupakan partial least square(PLS). Perihal ini sebab pada riset ini ada 2 elastis leluasa(keikutsertaan karyawan serta sokongan badan), 1 elastis intervening(Kepuasan kerja) dan 1 elastis terikat(*organizational citizenship behavior*). Sebaliknya analisa PLS dipakai buat menganalisa akibat elastis leluasa kepada elastis terikat yang dimediasi oleh elastis intervening.

4. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Jumlah pegawai berjenis kelamin pria lebih dominan sebagai responden penelitian, yaitu 67,9%. Responden dengan jumlah terbanyak berasal dari pegawai berumur 38 – 41 tahun, yaitu dengan jumlah sebanyak 26,8%. Dengan mayoritas responden berumur 38 – 41 tahun menunjukkan sebagian besar pegawai memasuki umur yang matang sehingga lebih dewasa dalam berpikir dan bertindak. Para pegawai KPP Madya Dua Semarang mayoritas telah memiliki jenjang pendidikan S1, yang dapat dilihat dari jumlah responden sebanyak 42,0%. Dengan latar belakang pendidikan S1, ilmu yang telah diperoleh dapat menunjang bidang tugas dijalani saat ini dan juga bisa untuk membantu dalam pengembangan karir.

Lama Bekerja Responden

Responden dengan jumlah terbanyak berasal dari pegawai yang telah memiliki masa kerja 17 – 20 tahun, yaitu dengan jumlah responden sebanyak 24,1%. Dengan masa kerja 17 – 20 tahun tentu sudah bekerja lama sehingga sudah menguasai bidang tugas dan mempunyai banyak pengalaman dalam menjalankan tugas. Para pegawai KPP Madya Dua Semarang lebih banyak yang menempati jabatan sebagai *Account Representative*, yang dapat dilihat dari responden sebanyak 33,9%. Hal ini karena bidang tugas KPP Madya Dua Semarang yang berkaitan dengan bidang pengelolaan pajak sehingga jabatan *Account Representative* menjadi lebih dibutuhkan karena tugasnya sebagai penerapan kewajiban intensifikasi perpajakan lewat pemberian edukasi, diskusi, analisa serta pengawasan kepada harus pajak yang bermaksud buat menggali kemampuan pendapatan negeri di aspek perpajakan, alhasil amat mensupport guna serta kewajiban dari KPP Madya Dua Semarang.

Hasil Analisis Data

Bersumber pada dari *path coefficients* bisa pula dicoba percobaan anggapan. Anggapan teruji ataupun diperoleh bila diterima t statistik lebih besar dari 1,96 dan p values lebih kecil dari 0,05 hingga anggapan diperoleh. Hasil percobaan anggapan bisa diamati selaku selanjutnya:

a. Pengaruh Keterlibatan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan dari t statistik sebesar 3,439 dan lebih besar dari 1,96 dan p values sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ha1 yang menyatakan keterlibatan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja, diterima.

a. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan dari t statistik sebesar 6,774 dan lebih besar dari 1,96 dan p values sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ha2 yang menyatakan dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, diterima.

b. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan dari t statistik sebesar 6,732 dan lebih besar dari 1,96 dan p values sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ha3 yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, diterima.

c. Pengaruh Keterlibatan Pegawai Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan dari t statistik sebesar 2,447 dan lebih besar dari 1,96 dan p values sebesar 0,015 dan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ha4 yang menyatakan keterlibatan pegawai berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, diterima.

d. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan dari t statistik sebesar 3,009 dan lebih besar dari 1,96 dan p values sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis Ha5 yang menyatakan dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, diterima.

Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Berdasarkan dari pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dapat dilakukan untuk pengujian hipotesis mediasi sebagai berikut :

- a. Akibat Keikutsertaan Karyawan kepada *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan kerja selaku Perantara. Bersumber pada t statistik sebesar 2, 981 lebih besar dari 1, 96 serta p values sebesar 0, 003 lebih kecil dari 0, 05, hingga membuktikan kalau keikutsertaan karyawan mempengaruhi dengan cara penting kepada *organizational citizenship behavior* lewat kepuasan kerja selaku elastis perantara, dengan akibat keseluruhan sebesar 0, 318. Perihal ini berarti Ha6 yang melaporkan keikutsertaan karyawan mempengaruhi kepada *organizational citizenship behavior* lewat perantara kepuasan kerja, diperoleh.
- b. Akibat Sokongan Badan kepada *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja selaku Perantara. Bersumber pada t statistik sebesar 5, 055 lebih besar dari 1, 96 serta p values sebesar 0, 000 lebih kecil dari 0, 05, hingga membuktikan kalau sokongan badan mempengaruhi penting kepada *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja selaku elastis perantara, dengan akibat keseluruhan sebesar 0, 578. Perihal ini berarti Ha7 yang melaporkan sokongan badan mempengaruhi kepada *organizational citizenship behavior* lewat perantara kepuasan kerja, diterima

Pembahasan

Bersumber pada dari hasil riset akibat keikutsertaan karyawan serta sokongan badan kepada *organizational citizenship behavior* dengan kebahagiaan kegiatan selaku elastis perantara(Riset pada KPP Madya 2 Semarang), hingga hendak dicoba analisa kepada hasil riset selaku selanjutnya:

1. Pengaruh Keterlibatan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja

H₁ : Keterlibatan Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja terbukti diterima. Dengan hasil positif maka setiap ada peningkatan keterlibatan pegawai maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini bisa dipahami karena dengan melibatkan pegawai di berbagai aktivitas pekerjaan maka akan membuat para pegawai akan merasa dibutuhkan peran mereka di dalam instansi dan juga merasa mendapatkan kepercayaan atas kemampuan kerjanya untuk menjalankan berbagai tugas, maka hal ini yang menimbulkan rasa puas bagi para pegawai. Hal ini sejalan dengan pengertian keterlibatan pegawai adalah keterlibatan seorang pegawai pada organisasinya karena merasa puas dan memiliki antusiasme terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Robbins dan Judge, 2018).

2. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

H₂ : Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja terbukti diterima. Dengan hasil positif maka setiap ada peningkatan dukungan organisasi maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Dukungan yang diberikan KPP Madya Dua Semarang terhadap para pegawai dapat dilihat dari memiliki kepedulian pada pendapat yang disampaikan pegawai, yang artinya setiap pendapat dari pegawai akan diperhatikan dan akan direspon oleh pimpinan sehingga membuat pegawai merasa dihargai pendapatnya. Kemudian organisasi memiliki kepedulian pada kesejahteraan pegawai, yang berarti memberikan berbagai kompensasi yang mencukupi kebutuhan sehingga mensejahterakan pegawai. Organisasi atau KPP Madya Dua Semarang juga Organisasi memiliki kepedulian pada tujuan pegawai selama bekerja, yang berarti memenuhi kebutuhan dalam mendukung tujuan yang ingin didapat pegawai dengan berbagai sarana dan fasilitas kerja.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₃ : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* terbukti diterima. Dengan hasil positif maka setiap ada peningkatan kepuasan kerja maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Menurut Sutrisno (2019), kepuasan kerja

adalah seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan secara positif dan dengan segala sesuatu yang dialaminya dalam karirnya. Pegawai yang puas lebih cenderung melakukan layanan pelanggan di luar panggilan tugas, menghasilkan laporan pekerjaan yang lebih baik, dan lebih terlibat dalam pekerjaannya secara keseluruhan, maka pegawai yang puas akan lebih menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

4. Pengaruh Keterlibatan Pegawai Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₄ : Keterlibatan Pegawai berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* terbukti diterima. Dengan hasil positif maka setiap ada peningkatan keterlibatan pegawai maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Sejalan dengan pengertian pegawai yang memiliki keterlibatan akan melekat pada organisasi, mencurahkan perhatian pada keseluruhan organisasi dan bukan pada posisinya saja (Pella, 2020), maka pegawai yang memiliki keterlibatan tinggi akan berperan di setiap bidang dan kegiatan pekerjaan yang diluar bidang tugasnya maka akan banyak nilai lebih yang ditunjukkan dan hal ini menunjukkan wujud adanya *organizational citizenship behavior*.

5. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₅ : Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* terbukti diterima. Dengan hasil positif maka setiap ada peningkatan dukungan organisasi maka akan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sejalan dengan pengertian yang menyatakan pegawai yang didukung secara kuat oleh organisasi biasanya mempunyai perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi, keterlambatan dengan tingkat yang rendah, dan hubungan layanan yang lebih baik (Robbins dan Judge, 2018). Hal ini dapat dipahami yaitu ketika para pegawai mendapatkan berbagai dukungan dalam bekerja dan terpenuhi keinginan dan kebutuhan pribadinya, maka sebagai timbal baliknya para pegawai akan menunjukkan upaya lebih bagi kepentingan perusahaan.

6. Pengaruh Keterlibatan Pegawai Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi

H₆ : Keterlibatan Pegawai berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Mediasi Kepuasan Kerja terbukti diterima. Dengan hasil ini maka dapat diartikan maka setiap ada peningkatan keterlibatan pegawai maka akan meningkatkan kepuasan kerja untuk kemudian akan memberi dampak pada peningkatan *organizational citizenship behavior*.

7. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi

H₇ : Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Mediasi Kepuasan Kerja terbukti diterima. Dengan hasil ini maka dapat diartikan maka setiap ada peningkatan dukungan organisasi maka akan meningkatkan kepuasan kerja untuk selanjutnya akan memberi dampak peningkatan *organizational citizenship behavior*.

5. Penutup

Kesimpulan

Hasil riset hal akibat keikutsertaan karyawan serta sokongan badan kepada *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja selaku elastis perantara (Riset pada KPP Madya 2 Semarang) bisa didapat sebagian kesimpulan selaku selanjutnya, Keikutsertaan karyawan membagikan akibat positif serta penting kepada kepuasan kerja, alhasil dengan lebih tingkatan keikutsertaan karyawan didalam melaksanakan kewajiban hingga hendak terus menjadi tingkatan kerja karyawan KPP Madya 2 Semarang. Sokongan badan membagikan akibat positif serta penting kepada kepuasan kerja, alhasil dengan lebih tingkatan sokongan lembaga pada karyawan pada cara melaksanakan kewajiban hingga hendak terus menjadi tingkatan kerja karyawan KPP Madya 2 Semarang. Kepuasan kerja

berikan akibat positif serta penting kepada *organizational citizenship behavior*, alhasil dengan kepuasan kerja karyawan yang bertambah hingga hendak terus menjadi tingkatan *organizational citizenship behavior* karyawan KPP Madya 2 Semarang. Keikutsertaan karyawan mempengaruhi dengan cara positif serta penting kepada *organizational citizenship behavior*, alhasil dengan terus menjadi bertambah keikutsertaan karyawan di lembaga hingga *organizational citizenship behavior* karyawan KPP Madya 2 Semarang pula hendak terus menjadi bertambah. Sokongan badan mempengaruhi dengan cara positif serta penting kepada *organizational citizenship behavior*, alhasil dengan terus menjadi bertambah sokongan dari lembaga pada karyawan dalam tiap penerapan profesi hingga hendak *organizational citizenship behavior* karyawan KPP Madya 2 Semarang pula hendak terus menjadi bertambah. Keikutsertaan karyawan berikan akibat positif serta penting kepada *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja kegiatan selaku perantara. Perihal ini membuktikan dengan terus menjadi membagikan keikutsertaan besar para karyawan didalam lembaga hingga hendak membuat karyawan terus menjadi puas kepada profesi dijalani. Dengan kebahagiaan yang besar setelah itu hendak berikan akibat pada kenaikan *organizational citizenship behavior* karyawan KPP Madya 2 Semarang. Sokongan badan berikan akibat positif serta penting kepada *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja selaku perantara. Perihal ini membuktikan dengan terus menjadi besar sokongan yang diserahkan lembaga pada para karyawan hingga hendak membuat karyawan terus menjadi puas dengan profesi. Rasa puas kepada profesi setelah itu mempengaruhi kepada terus menjadi melonjaknya *organizational citizenship behavior* karyawan KPP Madya 2 Semarang. Ada penanda bonus bersumber pada penemuan pengarang atas balasan dari persoalan terbuka yang diinformasikan pada responden.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (2005). *EBOOK: Attitudes, Personality and Behaviour*. McGraw-Hill Education.
- Akmal Bostanudin, N., & Rashid, A. (2021). *Brand Loyalty in Modest Fashion Industry Among Gen Y Female Employees in Malaysia: a Conceptual Framework*. 6(1), 27–38. <http://sbr.journals.unisel.edu.my/ojs/index.php/sbr>
- Aryaningtyas, A. T., & Palupiningtyas, D. (2017). PENGARUH PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN DAN DUKUNGAN AKADEMIK TERHADAP NIAT KEWIRAUSAHAAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa STIEPARI Semarang). In *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i2.1398>
- Bosnjak, M., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). The Theory of Planned Behavior: Selected Recent Advances and Applications. In *Europe's journal of psychology* (Vol. 16, Issue 3, pp. 352–356). <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.3107>
- Crow, A., & Cordasco, F. (1972). *Educational Psychology*. Littlefield, Adams.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2011). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. Taylor & Francis.
- Futri, S. Y., Jimad, H., & Hayati, and K. (2023). The Influence of Transformational Leadership on Employee Performance through Innovative Work Behavior as a Mediating Variable. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(8), 42–50. <https://doi.org/10.9734/JEMT/2023/v29i81113>
- Ghozali, I. (2021). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI SMARTPLS 3.2.9*. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO. <https://doi.org/10.1002/9780470517253.ch10>
- Hasnawati, Sapiri, M., & Ruslan, M. (2020). *GAYA KEPEMIMPINAN DAN PENINGKATAN KINERJA*. CV. Berkah Utami.

- Jusup, S. M. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Provinsi Gorontalo. *Nobel Management Review*, 2(3), 403–417. <https://doi.org/10.37476/nmar.v2i3.2390>
- Kurniawan, I. S., Faghmilah, I., & Herawati, J. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Pratama Sentosa Pernalang. *J-MAS: Jurnal Manajemen Dan Sains*, 6(2), 437–443. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i2.262>
- Lai, P. (2017). the Literature Review of Technology Adoption Models and Theories for the Novelty Technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21–38. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100002>
- naimah, muflikhatun, tentama tentama, F., & Yuliasesti Diah Sari, E. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Keterlibatan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Mediator Kepuasan Kerja. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 27(2), 197–222. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss2.art2>
- Rosidin, U., Distrik, I. W., & Herlina, K. (2018). The Development of Assessment Instrument for Learning Science to Improve Student's Critical and Creative Thinking Skills. *ICEAP*, 1(1), 618–636.
- Saputra, M. P. P., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Stres, Lingkungan Kerja, dan Budaya Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, 8(1), 70.
- Sari, Y. A., & Kurniawan, I. S. (2023). Pengaruh Keterlibatan Kerja, dan Perceived Supervisor Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 541. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.795>
- Shafa, P. M., & Hariyanto, J. (2020). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian dalam Berbelanja Online Melalui Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Bekasi). *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–18.
- Singelis, T. M., Triandis, H. C., Bhawuk, D. P. S., & Gelfand, M. J. (1995). Horizontal and Vertical Dimensions of Individualism and Collectivism: A Theoretical and Measurement Refinement. *Cross-Cultural Research*, 29(3), 240–275. <https://doi.org/10.1177/106939719502900302>
- Sugiyono. (2019). *Statistik Untuk Penelitian* (Cetakan ke). CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Analisis Laporan Keuangan: Teori, Aplikasi & Hasil Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Tumbol, J. N., Nelwan, O. S., & Pandowo, M. H. C. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kebahagiaan Di Tempat Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Termohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 72–84.
- Udin, Dharma, R. D., Dananjoyo, R., & Shaikh, M. (2023). The Role of Transformational Leadership on Employee Performance Through Organizational Learning Culture and Intrinsic Work Motivation. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(1), 237–246. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180125>
- Yunianto, L. L. and A. (2012). The Effect Of Empowerment On Employee Performance With Organizational Commitment As Mediating Variable And Organizational Culture As Moderation Variable. *Conference in Business, Accounting and Management*, 335–343.