

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era teknologi yang selalu berkembang dengan begitu pesat setiap tahunnya sehingga mengakibatkan banyaknya teknologi terbaru yang membuat pelaksanaan kegiatan manusia semakin mudah dan cepat. Dengan berkembangnya teknologi sejalan dengan berkembang pula ilmu pengetahuan yang mengharuskan setiap organisasi atau instansi agar terus beradaptasi dengan cepat sehingga akan terciptanya suatu inovasi dan strategi yang tepat agar organisasi bisa bersaing di era globalisasi yang semakin ketat. Era globalisasi yang ditandai dengan adanya perubahan-perubahan pada kondisi apapun, salah satunya kondisi ekonomi secara keseluruhan sehingga menyebabkan adanya tuntutan yang tidak bisa dipungkiri oleh industri maupun organisasi. Tuntutan tersebut salah satunya yaitu organisasi harus secara responsif agar dapat menanggapi dan menangani perubahan-perubahan yang terjadi baik pada perubahan internal maupun perubahan eksternal.

Perubahan eksternal dapat dilakukan dengan melihat kondisi diluar organisasi serta dengan menggunakan teknologi yang dapat mendukung jalannya operasional organisasi. Dalam upaya agar dapat memenangkan kompetisi antar organisasi yang semakin ketat, bukan hanya dalam hal teknologi dan peningkatan modal, tetapi harus diikuti juga dengan perubahan internal perusahaan yang mumpuni serta dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Salah satu perubahan secara internal perusahaan yang harus dilakukan adalah sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai perusahaan. Sumber daya manusia menjadi faktor yang penting dalam

pencapaian organisasi. Dengan demikian, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat melaksanakan dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi harus terus melakukan perubahan terhadap sumber daya manusia agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat serta dapat menjadikan pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien. Dengan pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif, meningkatkan produktivitas dan kualitas tenaga kerja, memotivasi pegawai, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Sugiarti, 2023:1).

Kinerja dan efektifitas organisasi dapat ditentukan dengan kemampuan sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia menjadi elemen utama dari organisasi, karena sumber daya manusia berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang strategis dalam mengelola aspek manusia disuatu organisasi. Dengan pendekatan yang efektif, maka dapat membantu organisasi mencapai keunggulan kompetitif melalui pengelolaan pegawai yang berkinerja tinggi dan berkualitas (Sugiarti, 2023:2). Tidak hanya membantu organisasi untuk mencapai tujuan, tetapi sumber daya manusia dapat membantu menentukan atau merencanakan apa yang dapat dicapai organisasi dengan melihat sumber daya manusia yang tersedia. Dengan sumber daya manusia yang menjadi kunci utama berjalannya organisasi, pastinya akan selalu dituntut agar dapat memberikan hasil kinerja yang terbaik dari setiap pegawai.

Salah satu perilaku yang dituntut oleh organisasi saat ini adalah perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* adalah perilaku pegawai yang secara sukarela untuk dapat

melaksanakan tugas maupun pekerjaan diluar kewajiban atau tanggung jawab demi keuntungan dan kemajuan organisasi. Dengan demikian, saat ini tidak hanya perilaku *intra role* yaitu perilaku pegawai hanya dapat melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang diberikan perusahaan, tetapi pegawai dituntut untuk berperilaku *extra role* agar dapat secara cepat tercapainya tujuan organisasi. Perilaku *extra role* ini bisa disebut juga dengan *organizational citizenship behavior*.

Menurut Organ (2006) berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pegawai yang melebihi tugas yang diberikan, perilaku tersebut tidak secara langsung memengaruhi sistem gaji atau *reward*, tetapi merupakan salah satu perilaku yang telah menjadi kewajiban sebagai seorang pegawai untuk dapat mendukung fungsi-fungsi organisasi (Solichin, 2018). Pendapat lain mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi positif atas perilaku individu atau seorang pegawai terhadap organisasinya. Bisa dikatakan bahwa perilaku OCB ini akan memberikan dampak positif bagi organisasi karena individu dapat melebihi tuntutan peran di tempat kerja yang kemudian dapat meningkatkan efektifitas organisasi (Rostiawati, 2020:9).

Agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi, OCB sangat diperlukan dan dilakukan oleh pegawai, karena OCB dapat memengaruhi aspek-aspek sosial yang ada dalam organisasi, seperti kemampuan interpersonal, kerja sama, dan komunikasi. OCB sendiri dapat dijalankan dimana saja, tanpa perlu menunggu sebuah organisasi ataupun instansi menjadi lebih besar terlebih dahulu. Secara sederhananya, perilaku ini merupakan kerja sama tim tanpa harus melihat adanya

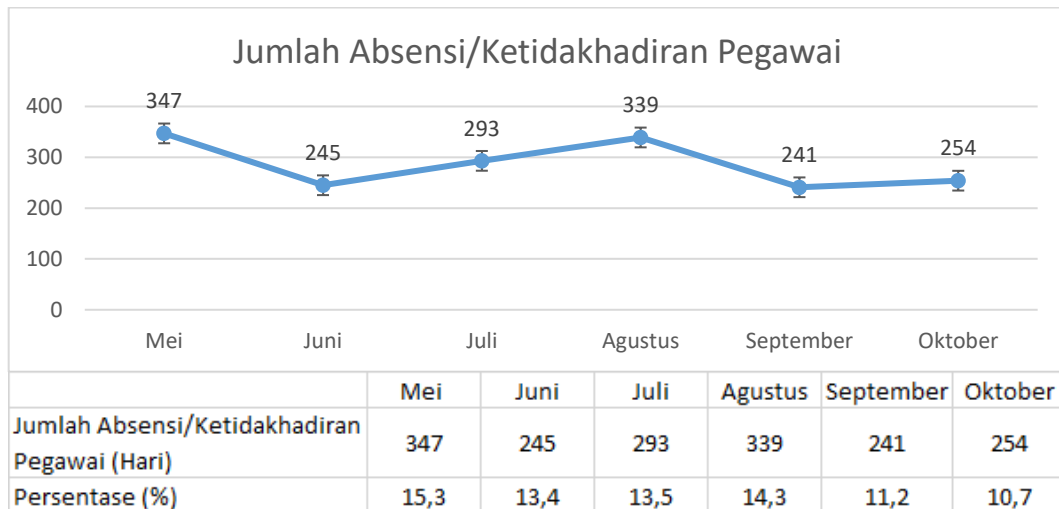
keuntungan dari materi maupun non materi setelah seorang pegawai membantu rekan kerjanya. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah OCB, pegawai yang baik akan cenderung untuk dapat menampilkan OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan menjadi lebih baik dengan adanya pegawai yang melakukan OCB. Dengan demikian organisasi yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja organisasi yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi lainnya (Rostiawati, 2020:9).

*Organizational citizenship behavior* saat ini dibutuhkan pada instansi pemerintahan karena dengan menerapkan perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi dan juga diperlukan dalam rangka menghadapi segala bentuk tantangan perubahan organisasi yang dituntut untuk melakukan proses reformasi birokrasi. Apalagi tuntutan yang beragam pada sektor layanan publik saat ini menjadi tanggung jawab profesional Pegawai Negeri Sipil (PNS) meningkat dan membuat lingkungan kerja menjadi lebih sulit untuk menyesuaikan diri. Dart berpendapat bahwa dalam era reformasi birokrasi sebagaimana saat ini sedang terjadi diberbagai instansi pemerintahan, perilaku OCB dianggap penting dan sangat menentukan performa organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga munculnya OCB pegawai pada instansi pemerintahan merupakan peningkatan positif yang dibutuhkan (Fatmawati & Azizah, 2022).

Salah satu organisasi atau instansi pelayanan publik/pemerintahan adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya. KPP Pratama Tasikmalaya merupakan salah satu lembaga pemerintah dalam naungan Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab dalam mengelola perpajakan di Indonesia. KPP Pratama

Tasikmalaya memiliki tugas sebagai lembaga pelayanan dalam bidang perpajakan kepada masyarakat. Pelayanan pada bidang perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Tasikmalaya meliputi pelaksanaan kebijakan dibidang perpajakan, melayani kebutuhan masyarakat dalam perpajakan, mengumpulkan penerimaan pajak, mengawasi dan menjaga aparaturnya yang berintegritas. Sebagai instansi pelayanan pajak di Indonesia yang setiap tahun harus mencapai target penerimaan pajak secara optimal, maka KPP Pratama Tasikmalaya sudah seharusnya memiliki kinerja yang baik.

Dengan menjadi instansi pelayanan publik dalam bidang perpajakan, tentunya membutuhkan pegawai yang dapat memberikan kinerja yang baik salah satunya yaitu *extra job* atau biasa disebut dengan OCB agar dapat melayani masyarakat Tasikmalaya dengan sangat maksimal. Namun pada kenyatannya performa yang dimiliki pegawai KPP Pratama Tasikmalaya masih dikatakan kurang atau belum baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan subbagian umum dan kepatuhan internal dan data yang diberikan bahwa masih terdapat permasalahan yang masih terjadi yaitu masih adanya beberapa pegawai yang kurang mematuhi peraturan yang ada dalam instansi, salah satunya yaitu tingkat ketidakhadiran atau absensi pegawai yang masih tinggi. Seperti pada data berikut:



**Gambar 1. 1**  
**Grafik Rekapitulasi Absensi PNS KPP Pratama Tasikmalaya**

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah absensi atau ketidakhadiran pegawai dari bulan Juni sampai bulan Agustus mengalami kenaikan, pada bulan Agustus ke bulan September mengalami penurunan, dan dari bulan September ke bulan Oktober mengalami kenaikan kembali. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa terdapat ketidakstabilan jumlah absensi atau ketidakhadiran pegawai dengan adanya grafik yang naik turun. Pegawai yang melakukan absen/ketidakhadiran tersebut tidak masuk kerja dikarenakan adanya beberapa alasan, yaitu sakit, izin, maupun dinas keluar kota. Akan tetapi, yang menjadi permasalahan adalah tidak melakukan absensi pada sistem, terlambat, dan bahkan tidak adanya keterangan. Alasan absen tersebut bisa karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindarkan dan absen yang dapat diindikasikan karena merosotnya moral dan disiplin kerja pegawai. Selain tingkat absensi pegawai terdapat juga pelanggaran yang lainnya seperti menggunakan sandal pada saat jam kerja, keluar

dari kantor sebelum jam istirahat, menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi, dan istirahat lebih cepat sebelum waktu istirahat berlangsung.

Dalam skala Morison dijelaskan bahwa salah satu dimensi dalam OCB yaitu *conscientiousness* dapat diukur dengan berdasarkan tinggi/rendahnya tingkat kehadiran atau ketidakhadiran, tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan yang telah ditetapkan organisasi seperti datang tepat waktu, tidak meninggalkan kantor selama jam kerja berlangsung, tidak menghabiskan waktu pembicaraan diluar pekerjaan, memakai seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan lain sebagainya (Wulandari & Yuniawan, 2017). Berdasarkan data absensi atau ketidakhadiran pegawai KPP Pratama Tasikmalaya pada Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran pegawai serta pelanggaran yang dilakukan pegawai sebagai salah satu perilaku ketidakpatuhan pegawai terhadap peraturan yang berlaku di organisasi cukup tinggi. Berdasarkan hal tersebut dapat diindikasikan bahwa tingkat OCB pegawai pada dimensi *conscientiousness* masih belum terpenuhi serta dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* pada pegawai KPP Pratama Tasikmalaya masih rendah.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan adalah salah satu metode dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi, atau perusahaan untuk saling membagi pengetahuan, teknik, ide, dan pengalaman yang dimiliki kepada anggota lainnya (Sakti *et al.* 2020). Secara sederhananya berbagi pengetahuan merupakan kegiatan oleh setiap pegawai yang saling bertukar

pengalaman, keterampilan, ataupun pengetahuan. Sikap berbagi pengetahuan dapat ditingkatkan dan dibangkitkan untuk melaksanakan sikap yang merupakan ciri khas sikap organisasi, seperti saling tolong menolong dan menjadi sukarelawan untuk melakukan tugas diluar tanggung jawab utama, ini merupakan karakteristik dari sikap OCB yang sangat baik dengan didorong kebijakan lembaga dalam membagikan sarana pegawai perihal pelaksanaan sikap berbagi pengetahuan yang menjadikan pegawai ikut serta untuk berbagi keahlian maupun pengetahuan (Sulistyo & Ardiyanti, 2019).

Ketika pegawai terlibat dalam berbagi pengetahuan, maka dapat menghasilkan lingkungan kerja yang positif. Antar pegawai yang berbagi pengetahuan dan keahlian akan berkontribusi pada pengetahuan kolektif organisasi sehingga dapat berkontribusi terhadap OCB. Berbagi pengetahuan juga dapat berkontribusi pada pengembangan modal sosial dalam suatu organisasi. Modal sosial ini mengacu pada kepercayaan dan hubungan antar individu. Dengan modal sosial yang lebih tinggi maka akan ada peningkatan OCB karena pegawai lebih cenderung terlibat dalam perilaku yang bermanfaat bagi organisasi ketika sudah merasa terhubung. Pegawai akan menunjukkan OCB ketika telah merasakan rasa kekeluargaan dan tujuan bersama, yang hal tersebut dapat dipupuk melalui aktivitas berbagi pengetahuan kolaboratif. Organisasi yang melakukan berbagi pengetahuan kemungkinan besar akan melihat peningkatan OCB diantara pegawai, sehingga dapat menghasilkan lingkungan kerja yang lebih inovatif dan efektif. Dengan demikian, dapat meningkatkan OCB karena pegawai lebih cenderung terlibat dalam perilaku yang bermanfaat bagi organisasi di luar tugas yang diperlukan.



Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa adanya hubungan antar berbagi pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior*, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Azhari dan Priyono (2022) menghasilkan bahwa berbagi pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sejalan juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ayatullah dan Nasution (2023) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara berbagi pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut menjelaskan bahwa jika semakin sering setiap pegawai melakukan perilaku berbagi pengetahuan, maka akan berdampak pada peningkatan *organizational citizenship behavior*. Tetapi, terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati dan Priyono (2022) menerangkan bahwa berbagi pengetahuan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Faktor lain yang dapat memengaruhi OCB adalah persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi adalah suatu keyakinan dari seorang pegawai terhadap organisasinya bahwa organisasi tempat bekerjanya telah peduli terhadap kesejahteraan dan menghargai kontribusinya (Dalimunthe & Zuanda, 2020). Pegawai yang telah merasa diperlakukan secara adil dan telah didukung oleh organisasi, maka pegawai akan memberikan kontribusi yang optimal terhadap organisasi dan pekerjaannya, kemudian akan lebih termotivasi untuk dapat memberikan dampak positif berupa perilaku dan sikap yang dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan adanya persepsi dukungan organisasi dapat menumbuhkan perilaku sosial antar pegawai dan organisasi, sehingga dengan

adanya kepedulian dari organisasi akan membuat pegawai merasa harus membalas budi terhadap organisasi, peduli dengan kesejahteraan pegawai dan menghargai pekerjaan pegawai merupakan komponen dasar POS, yang nantinya akan berdampak positif pada OCB (Jehanzeb, 2020).

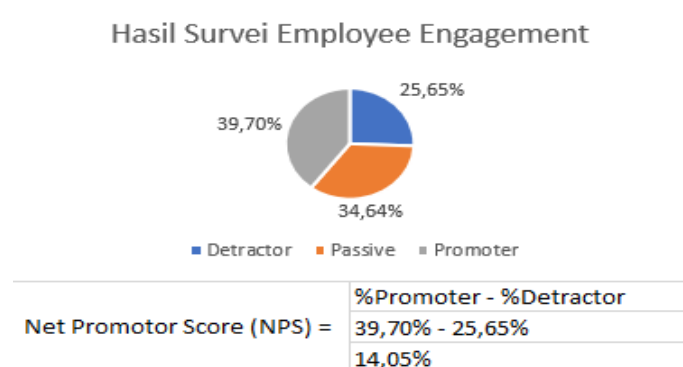
Sudah terdapat berbagai penelitian yang telah menguji hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*, diantaranya penelitian yang sudah dilakukan oleh Novianti & Anggarani (2023) bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*, yang berarti setiap variabel persepsi dukungan organisasi mengalami kenaikan, maka *organizational citizenship behavior* juga akan mengalami kenaikan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni & Sulastri (2020) hasilnya terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Priskila *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, yang berarti bahwa dengan persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Sementara itu terdapat hasil yang berbeda dilakukan oleh Jehanzeb (2020) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan yang tidak signifikan dengan *organizational citizenship behavior*, meskipun ada dukungan organisasi, pegawai mungkin masih mengalami keterputusan untuk terlibat dalam kegiatan yang berada diluar batas peran pekerjaan formal.

Setelah *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh berbagai pengetahuan dan persepsi dukungan organisasi, selanjutnya untuk dapat mencapai hal tersebut diperlukannya pegawai yang memiliki perilaku *engaged* yaitu perilaku bagi pegawai yang memiliki keterikatan pada pekerjaannya sehingga ketika menyelesaikan pekerjaannya akan dijalankan dengan antusias yang tinggi dan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Pentingnya membangun *organizational citizenship behavior* dalam sebuah organisasi tidak lepas dari seberapa besar pegawai sadar untuk memberikan kemampuan terbaiknya untuk organisasi. Ketika pegawai sudah merasa terikat pada organisasi atau tempat bekerjanya maka pegawai tersebut akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap organisasi dan bisa melakukan peran *extra* atas kinerja pegawai terhadap organisasi. Rasa keterikatan terhadap organisasi maupun pekerjaan biasa disebut dengan keterikatan karyawan. Keterikatan karyawan adalah suatu pandangan yang positif, pemikiran mengenai kesatuan hubungan kerja yang memiliki ciri dengan adanya semangat, dedikasi, dan penghayatan yang tinggi atas pekerjaan yang dilakukannya (Schaufeli *et al*, 2002). Keterikatan karyawan merupakan suatu sikap positif yang dimiliki oleh para pegawai terhadap organisasi tempat bekerjanya serta terhadap nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi tersebut (Robinson *et al*, 2004).

Untuk organisasi dapat mencapai sumber daya manusia yang unggul, tidak hanya dibutuhkan pegawai yang memiliki pengetahuan yang tinggi, melainkan yang lebih penting yaitu pegawai memiliki serta melakukan perilaku keterikatan karyawan agar pegawai selalu memiliki dedikasi yang tinggi sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Fenomena yang terjadi pada saat

ini, berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pada laporan hasil survei *employee engagement* dan *employer branding* ASN tahun 2022. Hasil dari survei tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Kementerian PANRB (2022)

**Gambar 1. 2**

### **Tingkat *Employee Engagement* ASN di Indonesia Tahun 2022**

Dengan melihat dari hasil survei tersebut, bisa dikatakan bahwa tingkat keterikatan karyawan pada diri ASN di Indonesia pada angka 14,05%, yang berarti bahwa ASN yang sudah bergabung di pemerintahan memiliki *engaged* yang sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali dengan perbaikan kebijakan-kebijakan SDM ASN, agar kedepannya memiliki *engaged* yang meningkat antara ASN dengan pemerintah.

**Tabel 1. 1**

#### **Pembagian Kategori**

Nilai	Kategori
(-100) - 0	<i>Needs Improvement</i>
0 - 30	<i>Good</i>
30 - 70	<i>Great</i>
70 – 100	<i>Excellent</i>

Dengan nilai akhir pada angka 14,05%, maka angka tersebut termasuk dalam kategori *good*. Walaupun hasil tersebut sudah menempatkan pada kategori *good*, tetapi secara angka masih terbilang kecil, karena masih jauh untuk mencapai angka 100% agar dapat masuk kedalam kategori *excellent*. Maka dari itu perlu diteliti di KPP Pratama Tasikmalaya untuk melihat dan membuktikan secara langsung tingkat *engaged* yang terjadi. Dengan tingginya keterikatan karyawan di organisasi bisa mengindikasikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara pegawai dengan pekerjaan dan organisasi. Pegawai yang sudah merasakan *engaged* di organisasinya maka akan merasa puas dengan pekerjaannya sehingga pegawai tersebut akan bekerja dengan penuh semangat dan bekerja diluar *job description* atau melaksanakan *organizational citizenship behavior*.

Sudah terdapat penelitian yang menguji hubungan keterikatan karyawan dengan *organizational citizenship behavior*. Seperti yang telah dilakukan oleh Satyawati dan Rahyuda (2022) bahwa keterikatan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Harsono dan Syahrinullah (2023) menghasilkan bahwa keterikatan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan hal tersebut menjelaskan bahwa keterikatan karyawan dengan *organizational citizenship behavior* tidak hanya berkorelasi positif, tetapi dapat saling memperkuat. Upaya untuk meningkatkan keterikatan karyawan dapat membawa dampak positif pada perilaku warga

organisasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan, penulis merasa perlu untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut mengenai *organizational citizenship behavior* PNS di KPP Pratama Tasikmalaya, dengan meneliti pula keterikatan karyawan, berbagi pengetahuan, dan persepsi dukungan organisasi yang mungkin dapat memengaruhi tingkat *organizational citizenship behavior* tersebut. Kemudian, belum diketahui juga secara pasti bagaimana pengaruh berbagi pengetahuan, persepsi dukungan organisasi dan keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* PNS di KPP Pratama Tasikmalaya. Sehingga penulis, melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Berbagi Pengetahuan, Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PNS di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan yang dikemukakan dalam latar belakang penelitian di atas mengenai tingkat OCB pegawai pada dimensi *conscientiousness* masih belum terpenuhi dan fenomena tingkat *employee engagement* pada ASN di Indonesia yang masih rendah. Oleh karena itu dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat berbagi pengetahuan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya?

2. Bagaimana tingkat persepsi dukungan organisasi pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya?
3. Bagaimana tingkat keterikatan karyawan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya?
4. Bagaimana tingkat *organizational citizenship behavior* pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh berbagi pengetahuan dan persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui keterikatan karyawan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat berbagi pengetahuan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya
2. Tingkat persepsi dukungan organisasi pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya
3. Tingkat keterikatan karyawan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya
4. Tingkat *organizational citizenship behavior* pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya
5. Pengaruh berbagi pengetahuan dan persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui keterikatan karyawan pada PNS di KPP Pratama Tasikmalaya

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu dan kegunaan praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi serta dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh berbagi pengetahuan dan persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan keterikatan karyawan sebagai variabel intervening.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai berbagi pengetahuan, persepsi dukungan organisasi, keterikatan karyawan, dan *organizational citizenship behavior*.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang dapat dipergunakan oleh perusahaan dan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terutama dalam bidang sumber daya manusia mengenai berbagi pengetahuan, persepsi dukungan organisasi, keterikatan karyawan, dan *organizational citizenship behavior*.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ragamnya jenis pengetahuan atau penelitian dan bisa sebagai pembanding bagi peneliti lain yang akan mengembangkan dan membahas lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama.



### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya, No.154, Cikalang, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, 46114.

Penelitian ini dilakukan selama delapan bulan, dimulai dari bulan November 2023 sampai bulan Juni 2024, dengan waktu penelitian terlampir.