

ABSTRACT

Realization of tax acceptance as one of the main performance indicators (IKU) Office of Tax Service (KPP) is very important in supporting state financing. Year 2017 and 2018 KPP Pratama Jakarta Kalideres can reach the realization of acceptance which is the target of 118.48% and 139.33%. In the year 2019 the realization of acceptance did not reach the target of 96.52%. From the results of the facto-factor studies that have not achieved the achievement of target acceptance is the organizational commitment (X_1), transformasional Leadership (X_2) and Motivation (X_3) through organizational citizenship behavior (OCB) (Y_1) to Performance (Y_2). The number of samples in this study was all KPP employees totalling 102 people. Data collection techniques are through internal data collection, interviews and questionnaires. Data analysis techniques using track analysis with SmartPLS processing software (Partial Least Square). The results of the hypothesis testing showed that: 1) the organizational commitments positively and significantly affect the OCB; 2) Transformational leadership is positively and significantly influential against OCB; 3) The motivation of positive and significant effect on OCB; 4) Organizational commitments have a positive and significant impact on performance; 5) Transformational leadership has a positive and significant effect on performance; 6) The motivation has a positive and significant effect on performance; 7) OCB has a positive and significant effect on performance; 8) The organizational commitment indirectly proves the influence of performance through OCB; 9) The transformational leadership indirectly also proves the influence of performance through OCB; 10) Indirect motivation also proves the influence of performance through OCB. The study concluded that an increase through understanding of organizational commitments, transformational leadership, and motivation would affect the OCB of employees who would have an effect on improving KPP's performance. The results of this research can be a reference for the organization to understand the variables that affect the OCB as a material of study and evaluation for performance enhancement.

Keywords: *Organizational Commitments, Transformational Leadership, Motivation, Organizational Citizenship Behavior, Performance.*

ABSTRAK

Realisasi penerimaan pajak sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung pembiayaan negara. Tahun 2017 dan 2018 KPP Pratama Jakarta Kalideres dapat mencapai realisasi penerimaan yang menjadi targetnya yaitu sebesar 118,48% dan 139,33%. Pada tahun 2019 realisasi penerimaan tidak mencapai target yaitu sebesar 96,52%. Dari hasil penelitian fakto-faktor yang memengaruhi tidak tercapainya target penerimaan adalah komitmen organisasi (X_1), *kepemimpinan transformasional* (X_2) dan motivasi (X_3) melalui *OCB* (Y_1) terhadap kinerja (Y_2). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP yang berjumlah 102 orang. Teknik pengumpulan data adalah melalui pengumpulan data intern, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan pengolahan *software SmartPLS (Partial Least Square)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: 1) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*; 2) kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*; 3) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*; 4) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; 5) kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; 6) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; 7) *OCB* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; 8) komitmen organisasi secara tidak langsung membuktikan adanya pengaruh terhadap kinerja melalui *OCB*; 9) kepemimpinan transformasional secara tidak langsung juga membuktikan adanya pengaruh terhadap kinerja melalui *OCB*; 10) motivasi kerja secara tidak langsung juga membuktikan adanya pengaruh terhadap kinerja melalui *OCB*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan melalui pemahaman terhadap komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja akan mempengaruhi *OCB* pegawai yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja KPP. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi organisasi untuk memahami variabel-variabel yang berpengaruh terhadap *OCB* sebagai bahan kajian dan evaluasi demi peningkatan kinerja.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja.