# BERBAGI PENGETAHUAN DAN KOMITMEN ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) (STUDI PADA SEKSI PELAYANAN KPP MADYA BANDUNG)

*Knowledge Sharing And Organizational Commitment Of Its Influence Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study In The Service Section KPP Madya Bandung)*

Din Ardhana fazri [1] Lita Wulantika [2]
fazridin2510@gmail.com[1] Lita_Wulantika@yahoo.com[2]

Program Studi ManajamenFakultas Ekonomi dan Bisnis
Univesitas Komputer Indonesia

*Abstract - Human resources are the main capital used by organizations to synergize other resourcesito achieve organizational goals. This study analyzes and examines the Sharing Knowledge and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior (OCB). The research method used is descriptive and verivative research. The population in the Bandung Middle KPP Service section is relatively small, amounting to 31 people and the sampling used this study is the overall meaning, this study uses saturated samples or census methods. Data was collected using a quizer dissemination in the Bandung Middle KPP Service Section, and measured by an ordinal scale. Data analysis using the Multiple Linear Regression equation using the help of SPSS 17 for Windows. The results showed that, Sharing Knowledge on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Middle KPP Service Section of Bandung had a partial effect and the Organizational Commitment had an effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) partially in the Bandung KPP Services Section. Employees who have a good Knowledge Sharing and have a high Organizational Commitment will be able to foster voluntary behavior (OCB) for othercolleagues.*

***Keywords: Knowledge Sharing, Organizational Commitment, OCB.***

## PENDAHULUAN

Era modernisasi sekarang sumber daya manusia yang dapat bersosialsasi dengan baik dan menimbulkan kerja sama tim yang sangat baik adalah fator utama dalam organisasi untuk mene-ntukan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia rasa empati sesama pegawai adalah asset yang sangat berharga bagi organisasi untuk dipertahankan dan dikembangkan, maka dari itu tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik dan untuk menghasilkan pelayanan terbaik atau output yang lebih memuaskan bagi konsumen atau wajib pajak.

Organsasi yang dapat memaksimalkan sumber daya manusia lainnya yang sedang memiliki waktu luang dengan suka rela menjadi bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi akan lebih efisien dan efektif

dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Organ *et al.* (2006:8) menggambarkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran, atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Dari teori yang dikemukakan diatas perilaku kewargaan karyawan memiliki peran penting bagi pegawai di seksi pelayanan pajak dengan adanya sifat sukarela dari individunya sendiri perusahaan dapat mencapai tujuan secara lebih efisien dan efektif.

Salah satu aspek yang memiliki keterikatan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah *Knowledge sharing* Menurut (Lee, 2001 dalam Zawawi *et al*., 2011) mendefinisikan "berbagi pengetahuan sebagai aktivitas mentransfer pengetahuan tasit maupun implisit dari satu individu, kelompok, atau organisasi pada pihak lain". Dengan adanya berbagi pengetahuan para pegawai dapat melakukan berbagai tugas yang diberikan dengan lebih baik dan secara tidak langsung dapat memelihara hubungan sesama pegawai sehingga dalam menimbulkan kerja sama yang antara pegawai dan hubungan antara pegawai pun terpelihara.

Dan Komitmen Organisasi memiliki peran dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut (Kreitner & Kinicki, 2008) adalah "Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dengan organisasi dan tujuannya. Hal tersebut merupakan sikap kerja yang penting karena orang yang berkomitmen diharapkan untuk menampilkan kemauan bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan yang lebih besar untuk tetap dipekerjakan di dalam organisasi".

## KAJIAN PUSTAKA

### *Knowledge Sharing*

*Menurut* (Lee, 2001 dalam Zawawi *et al*., 2011) adalah "*Knowledge sharing* dapat didefinisikan sebagai aktivitas mentransfer pengetahuan tasit maupun implisit dari satu individu, kelompok, atau organisasi pada pihak lain".

Berikut merupakan indikator *Knowledge Sharing* menurut (Lee, 2001):

1. Team Work.
2. Learning By Doing, Belajar Dengan Melakukannya.
3. Berkompetisi Sesama Pegawai.

### Komitmen Organisasi

Menurut (Kreitner & Kinicki, 2008) adalah "Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dengan organisasi dan tujuannya. Hal tersebut merupakan sikap kerja yang penting karena orang yang berkomitmen diharapkan untuk menampilkan kemauan bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan yang lebih besar untuk tetap dipekerjakan di dalam organisasi".

Berikut merupakan indikator Komitmen Organisasi menurut (Meyer & Allen dalam Kreitner & Kinicki, 2008):

1. Komitmen Afektif.
2. Komitmen Kontinuan.
3. Komitmen Normatif.

***Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut (Organ *et al.*, 2006:8) adalah "*OCB* sebagai perilaku individual yangbersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran, atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal".

Berikut merupakan indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut (Organ *et al.*, 2006:8):

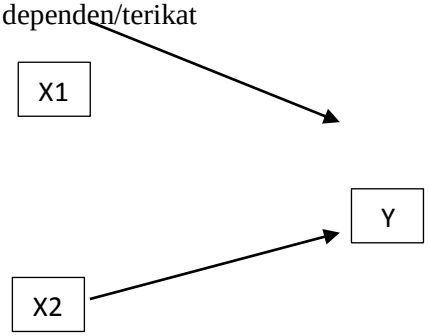
1. Kerjasama tim (*Altruism)*
2. Disiplin dalam bekerja (*Conscientiousness*)
3. Tidak mengeluh dalam bekerja (*Sportmanship*)
4. Menjaga citra perusahaan (*Courtessy*)
5. Profesional dalam menggunakan aset (*Civic Virtue*)

**Kerangka Pemikiran**

Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung dapat dikatakan bahwa adanya peran *knowledge sharing* karena pegawai yang dapat bersosialisasi atau memelihara hubungan antar pegawai dengan baik dapat berbagi solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di seksi pelayanan dan juga dapat mengurangi beban kerja rekan satu tim nya dengan cara memberikan mengarahan atau membantu secara langsung. Dilihat dari fenomena yang ada dalam Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung dapat dikatakan bahwa ada peran Komitmen Organisasi, diantaranya pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan menimbulkan rasa ingin untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih signifikan sehingga menumbuhkan rasa ingin membantu rekan satu tim dengan sukarela dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa diminta dan membuat pekerjaan yang menjadi lebih ringan bagi rekan satu tim atau pun dari segala kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen organsasi ini dapat menjadi contoh bagi pegawai lain agar komunikasi yang tejalin antar pegawai menjadi lebih baik.

Dari uraian diatas secara tidak langsung hal yang terjadi dari kedua variable tersebut ialah, keduanya memiliki pengaruh masing – masing terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut adalah fenomena yang ada di Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

Kerangka Pemikiran menunjukan hubungan keterkaitan antara variable yang digunakan. Dengan ini penelitian dapat diketahui antara *Knowledge sharing* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dimana *Knowledge sharing* dan Komitmen organisasi merupakan variable independen/bebas dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan variable dependen/terikat



**Gambar 1**
**Kerangka Pemikiran**

## OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Umar Husein (2005:303), adalah sebagai berikut "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu."

Objek penelitian ini adalah *Knowledge Sharing*, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citiz enship Behavior* (OCB).Penelitian ini di lakukan di Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode deskriptif untuk menggambarkan *Knowledge Sharing* (X1), Komitmen Organisasi (X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y), sedangkan metode verifikatif untuk menguji pengaruh *Knowledge Sharing* (X1), Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizatio nal Citizenship Behavior* (OCB) (Y) secara parsial.

Menurut Moh.Nazir (2014:43) pengertian dari metode deskriptif analisis adalah "Metode analisis deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran,ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki". Sedangkanmenurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati *at all* (2010:29) bahwa, "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif. Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif, karena data *Knowledge sharing*, Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diperoleh dari penelitian ini berupa data kuantitatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh atau sensus yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan jumlah responden sebanyak 31 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisi Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan peneliti dengan maksud untuk menganalisis hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh *Knowledge Sharing*, Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam perhitungannya, penulis menggunakan perhitungan komputerisasi yaitu dengan menggunakan media program komputer, yaitu SPSS 17 *for windows.*

$$\mathbf{Y = 3.547 + 0.691X_1 + 0.679X_2}$$

Berdasarkan output di atas, diperoleh nilai (a) konstanta sebesar 3.547 sementara untuk $bX_1$ sebesar 0.691, dan $bX_2$ sebesar 0.679, dengani demikian maka dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

Dari persamaan linier berganda diatas dapat dilihat besarnya konstanta adalah 3.547 artinya jika *Knowledge Sharing*, dan Komitmen Organisasi bernilai 0, maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan tetap bernilai 3.547.

Koefisien Regresi Variabel *Knowledge Sharing*, sebesar 0.691 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan *Knowledge Sharing*, sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 0.691.

Koefisien Regresi Variabel Komitmen Organisasi sebesar 0.679 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan Komitmen Organisasi sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 0.679.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic.Berikut hasil uji normalitas
dengan menggunakan media program komputer, yaitu SPSS 17 *for windows* didapatkan hasil sebagai berikut:

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

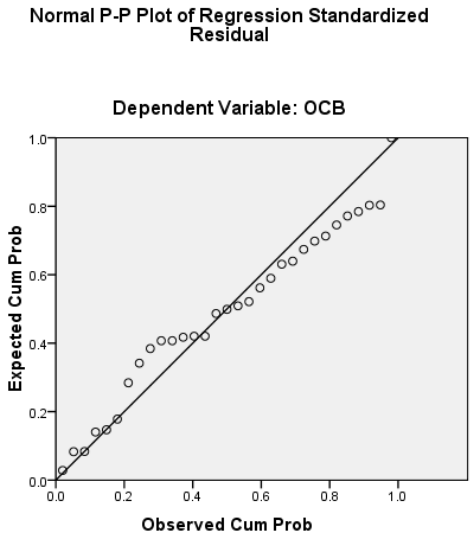
| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 31 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.27073794 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .156 |
| | Positive | .156 |
| | Negative | -.122 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .867 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .440 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Tabel 1**
**Tabel Uji Normalitas**

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil Sig sebesar 0.440, hasil 0.440> 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal selanjutnya dengan grafik *normal probability plot* didapatkan hasil sebagai berikut:




**Gambar 2**
**Grafik *normal probability plot***

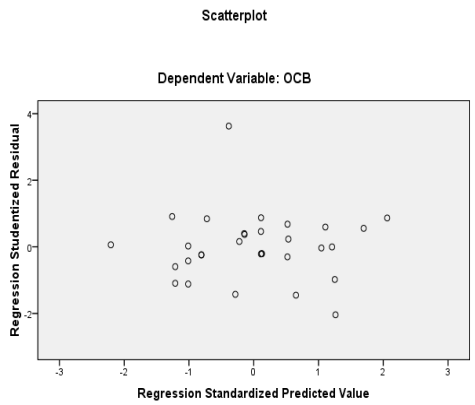
Berdasarkan grafik *normal probability plot*, dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal karena data atau titik titik tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal.

**Uji Multikolineritas**

Multikolinieritas berarti adanya hubu ngan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar, tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai sig. correlations > alpha (tingkat ketelitian = 5%) sebagai indikator
ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas.

*Knowledge Sharing* dan Komitmen Organisasi menunjukan nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah terbebas dari multikolineritas atau dapat dipercaya dan obyektif.

**Uji Heretokedastisitas**




**Gambar 3**
**Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastitas**

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dila-kukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari Gambar Scatterplots dibawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

**Analisis Korelasi**

Dari pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Dari hasil output dari pengolahan data menggunakan program SPSS 17 *for windows* diatas didapatkan hasil korelasi sebesar 0.832 berdasarkan kriteria (0.81 – `1.00), korelasi *Knowledge Sharing*, dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki tingkat korelasi sangat kuat. Nilai korelasi tersebut bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah.
2. Dari hasil output dari pengolahan data menggunakan program SPSS 17 *for windows* diatas didapatkan hasil korelasi sebesar 0.820 berdasarkan kriteria korelasi (0.81 – 1.00), Komitmen Organisasi dengan *Organizationa l Citizenship Behavior* (OCB) memiliki tingkat korelasi sangat kuat. Nilai korelasi tersebut bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah.

**Analisis Koefisien Determinasi**

Hasil koefisien determinasi sebesar 0.778 atau 77.8% hasil tersebut merupakan besarnya konstribusi dari *Knowledge Sharing* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB) sedangkan sisanya sebesar 22.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini contohnya adalah pengembangan karir, motivasi kerja, kinerja karyawan dan lain sebagainya.

**Uji Hipotesis**

**Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)**

Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk menguji variabel bebas memiliki hubungan signifikan atau tidak dengan variabel terikat secara individual untuk setiap variabel, yaitu pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial.

Menggunakan Taraf Signifikasi menurut Sugiyono (2017) sebesar (α) : 0,05

Kriteria Pengujian :

1. Jika nilai t hitung > t tabel maka $H_0$ ditolak, $H_1$ diterima.
2. Jika nilai t hitung < t tabel maka $H_0$ diterima, $H_1$ ditolak.

Maka dapat disimpulkan pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

Coefficients[a]

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.547 | 2.366 | | 1.499 | .145 |
| | Knowledge Sharing | .691 | .189 | .497 | 3.652 | .001 |
| | Komitmen Organisasi | .679 | .208 | .444 | 3.268 | .003 |

a. Dependent Variable: OCB

**Tabel 2**
**Uji T**

***a. Knowledge Sharing***

Dari output spss pada tabel diatas didapatkan nilai $t_{hitung}$ untuk variabel *Knowledge Sharing* ($X_1$) sebesar 3.652, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai $t_{tabel}$ untuk df = (α ; n-k-1) = 0.05 ; 31 – 2 – 1 = (0.05 ; 28) yaitu 1.701, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.652>1.701) dan sig (0.001< 0.05) maka $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

**b. Komitmen Organisasi**

Dari output spss pada tabel diatas didapatkan nilai $t_{hitung}$ untuk variabel Komitmen Organisasi ($X_2$) sebesar 3.268, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai $t_{tabel}$ untuk df = (α ; n-k-1) = 0.05 ; 31 – 2 – 1 = (0.05 ; 47) yaitu 1.701, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.268>1.701) dan sig (0.003< 0.05) maka $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan**

1. a) *Knowledge Sharing* yang didalamnya diukur melalui 3 indikator, yaitu *team work*, learning *by doing*, dan berkompetisi semua pegawai. Indikator *learning by doing* memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator berkompetisi semua pegawai memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan *Knowledge Sharing* masih perlu diterapkan dan dievaluasi

kembali di Seksi PelayananKPP Madya Bandung.

b) Komitmen Organisasi yang ada diSeksi PelayananKPP Madya Bandung berada pada kategori baik, terdiri dari 3 indikator yaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kontinuan. Indikator komitmen afektif memperoleh persentase tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator komitmen kontinuan memperoleh persentase terendah dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan komitmen organisasi pegawai yang ada di Seksi PelayananKPP Madya Bandung sudah berjalan dengan baik.

c) Secara keseluruhan variabel *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) terdiri dari 4 indikator, yaitu *team work* (*artruism*), disiplin dalam bekerja (*conscientiousness*), tidak mengeluh dalam bekerja (*Sportmanship*), menjaga citra perusahaan (*courtessy*), dan profesional dalam menggunakan aset (*civic vertue*) berada pada kategori cukup baik. Indikator kerja sama tim (*artruism*) memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator tidak mengeluh dalam bekerja (*Sportmanship*) memperoleh persentase terendah dengan kategori cukup baik. Maka dari itu tingkat *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) masih harus menjadi prioritas untuk dapat dipelihara kembali oleh pihak instansi.

2. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hal ini ditunjukkan dengan T hitung sebesar (3.652) lebih besar T tabel sebesar (1.701) dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dari *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) di Seksi PelayananKPP Madya Bandung.
3. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hal ini ditunjukkan dengan T hitung sebesar (3.268) lebih besar T tabel sebesar (1.701) dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dari Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Seksi PelayananKPP Madya Bandung.

**Saran**

1. a) Penerapan *Knowledge Sharing* masih berjalan cukup baik di Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung, namun adapun hal yang disarankan adalah pegawai masih harus meningkatkan kemauan untuk melaksanakan pekerjaan dan ketentuan dari organisasi secara keseluruhan baik pekerjaan utama maupun ketentuan yang dilaksanakan diluar jam kerja sehingga mempertajam kompetensi yang individu yang sudah ada.

   b) Komitmen Organisasi yang terjadi di Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada pegawai yang kurang memiliki rasa loyalitas pada organisasi, maka dari itu diharapkan para

pegawai mau menerima segala ketentuan organisasi secara keseluruhan dalam mencapai tujuan organisasi dan juga organisasi diharapkan memberikan motivasi seperti pemberian penghargaan bagi pegawai sehingga pegawai akan memiliki rasa perlu melakukan sesuatu untuk KPP Madya Bandung.

c) *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) yang masih berjalan cukup baik. Maka dari itu organisasi diharapkan dapat lebih memelihara pegawai yang memiliki perilaku kewargaan sehingga dapat dengan sukarela untuk membantu rekan kerja dalam menanggapi penumpukan berkas yang diterjadi di gudang Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

2. Pengaruh antara *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) di Seksi PelayananKPP Madya Bandung dapat dikatakan baik, pada kondisi ini bisa di manfaatkan sebagai salah satu cara agar kerjasama dan koordinasi setiap karyawan dengan karyawan lainnya bisa berjalan secara komunikatif sehingga dengan adanya kerja sama antar pegawai dapat melahirkan sebuah keterampilan baru.
3. Pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap *Organization al Citizenship Behavior* (OCB) di Seksi PelayananKPP Madya Bandung dapat dikatakan baik, pada kondisi ini karyawan/pegawai diharapkan harus lebih mampu menunjukan rasa kebanggaan setiap pekerjaan yang dilaksanakan agar lebih maksimal dan mengerjakan setiap beban pekerjaan yang diterima dengan tidak atas dasar paksaan karena sudah menjadi bagian dari pekerjaan pegawai tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA


Aditya Andika, Meningkatkan Knowledge Sharing di Organisai: Studi Literatur Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Knowledge Sharing. Jurnal PASTI Volume IX No 3, 230 – 237

Albert Kurniawan, Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT X Bandung. Jurnal Manajemen, Vol.15, No.1, November 2015.

Arif Hidayat dan Ratna Kusumawati, Pengaruh Komitmen Organiasasi dan Kepuasa Kerja Terhadap Organizaitonal Citizenship Behavior (OCB) PT. Argamukti Pratama Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.*

Gujarati. 2003. *Ekonometri Dasar*. Jakarta: Erlangga.

Ida Ketut Kusumawijaya, Partiwi Dwi Astuti, *Knowledge Sharing* Dalam Organisasi Berbasis Ilmu Pengetahuan. STIE Triatma Mulya-Bali Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa Bali.

Linda Kartini Ticoalu, *Organizational Citizenship* (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan.

ISSN 2303-1174 Linda K. Ticoalu, *Organizational Citizenship Behavior(OCB).*

Leonardo Memah, Riane Jhonly Pio, Sonny Gerson Kaparang, Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.

Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.

María Zayas-Ortiz, Universidad del Turabo,Gurabo, Puerto Rico. Ernesto Rosario,Ponce, Puerto Rico, andEulalia Marquez and Pablo Colón GruñeiroSchool of Business and Entrepreneurship, Universidad del Turabo,Gurabo, Puerto Rico, Relationship betweenorganizational commitments andorganizational citizenshipbehaviour in a sample of privatebanking employees. School of Business and Entrepreneurship, Clinical Psychology Program, Ponce School of Medicine and Health Sciences, Ponce School of Medicine and Health Sciences.

Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Sharing Pada Perguruan Tinggi, Eksplora Informatika. STIKOM Bali.

Rose Su-Jung Lin, Tu-Chung Liu, Empirical Study of Organizational Citizenship Behavior — Through Knowledge Sharing and Empowerment. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org || Volume 5 Issue 11 || November. 2016 || PP—23-2.*

Rhoni Rodin, Titiek Kismiyati, Tri Margono. Implementasi Knowledge Sharing Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Keprofesionalan Pustakawan (Studi Kasus di Perpustakaan di Perpustakaan Stain Curup).

Siagian, Sondang P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi: Pertama. Cetakan: Empat Belas. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sri Raharso & Sri Surjani Tjahjawati**,** Perilaku Berbagi Pengetahuan (Knowledge Sharing) Karyawan MiniMarket Knowledge Sharing Behavior Among MiniMarket Employe. **(**Staf Pengajar Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung).

Tinjung Desy Nursanti; Ebenhaezer Samudera; Fajar Widiansyah, Pengaruh Job Involvement dan *Job Satisfaction* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Serta Dampaknya Pada *Knowledge Sharing* di PT Indolift Sukses Abadi. School of Business Management, BINUS University.

Umar Husein. 2005. *Metode Penelitian.* Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2008. Teknik-Teknik Analisis Multivariate Untuk Riset Ekonomi. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuntitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Genesis.