

PENGARUH IKLIM ETIKA TERHADAP KINERJA PELAYANAN YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL

Brilian Anata Tirtaklamasi¹, Adya Hermawati², Soedjono³

¹Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, brilian.anata.tirtaklamasi@gmail.com

²Magister Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, wati_wati38@yahoo.com

³Magister Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, sujono@widayagama.ac.id

Presenting Author: brilian.anata.tirtaklamasi@gmail.com;

*Corresponding Author: wati_wati38@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini menjelaskan pengaruh iklim etika terhadap kinerja pelayanan yang dimediasi komitmen organisasional dengan melakukan studi pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan "Probability Sampling", dan metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah "Simple Random Sampling". Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 64 orang. Data diproses melalui software SPSS for Window dan Smart Partial Least Square (SmartPLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim etika berpengaruh secara langsung terhadap komitmen organisasional, namun tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Iklim etika berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dimediasi komitmen organisasional pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung.

Kata Kunci : iklim etika, komitmen organisasional, kinerja pelayanan, analisis jalur

Abstract

This article describes the influence of the ethical climate on the performance of services mediated by organizational commitment by conducting studies on employees of the Tulungagung Primary Tax Service Office. The population in this study is all employees of the Tulungagung Primary Tax Service Office. The sample withdrawal technique in this study used "Probability Sampling", and the sample withdrawal method in this study was "Simple Random Sampling". The respondents in this study were 64 people. Data is processed through SPSS for Window and Smart Partial Least Square (SmartPLS) software. The results showed that the ethical climate had a direct effect on organizational commitments, but had no effect on service performance. Organizational commitment affects service performance. Ethical climate affects service performance mediated organizational commitment of employees of The Office of Tax Services Pratama Tulungagung.

Keywords: Ethical Climate, Organizational Commitment, Service Performance, Path Analysis.

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil. KPP mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, PTLL, dan PBB Pertambangan, Perhutanan, Perkebunan, dan lainnya (P3L) dan ekstensifikasi pajak dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kinerja pelayanan di KPP sangatlah bergantung kepada kualitas pegawai yang bertugas memberikan jasa layanan konsultasi perpajakan. kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika (Prawirosuntono , 2008).

Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020 (LKDJ, 2020), salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) per KPP didasarkan pada realisasi tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi. Realisasi pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya, yaitu 73% menjadi 77,63% dengan jumlah Wajib Pajak (WP) Wajib SPT yang naik dari 18,33 juta menjadi 19 juta. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh di Q4 2020 telah mencapai 77,63% (14.754.855 SPT) dari target sebesar 80% (15.205.435 SPT), maka masih ada kekurangan sebanyak 450.580 SPT untuk mencapai target. Permasalahan yang ada disebabkan karena WP masih sangat bergantung pada konsultasi tatap muka langsung dengan pegawai di unit vertikal dalam melaksanakan kewajiban penyampaian SPT Tahunan PPh.

Menimbang bahwa interaksi yang begitu massif antara pegawai dengan wajib pajak dalam rangka layanan pemenuhan kewajiban perpajakan maka DJP dirasa perlu senantiasa melakukan pembenahan di bidang Sumber Daya Manusia, DJP sejak Tahun 2002 telah memberlakukan kode etik pegawai pajak. Langkah tersebut merupakan langkah lanjutan reformasi birokrasi di lingkungan DJP selain melakukan pembenahan struktur, proses bisnis, dan teknologi informasi. Kode etik pegawai pajak tercantum di Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK 03/2002 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Kemudian kode etik tersebut mengalami penyempurnaan pada Tahun 2007 dan diberlakukannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor I/PM 3/2007. Di dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor I/PM 3/2007, disebutkan kode etik memiliki tujuan, yaitu meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, serta menciptakan kondisi kerja yang profesional, dan meningkatkan citra kinerja pegawai.

Di samping iklim etika, faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional mendorong pegawai untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik (Akbar, et al., 2017).

KAJIAN PUSTAKA

DJP telah melakukan survei kepuasan yang dilaksanakan pada tanggal 19 November 2020 sampai dengan 3 Desember 2020 melalui pengisian kuesioner dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA) untuk responden internal DJP dan menggunakan aplikasi google form pada tautan <http://gg.gg/SurveiPeraturanDJP> untuk responden eksternal DJP. Responden survei berjumlah 9.634 responden internal DJP dengan kriteria tertentu yaitu: Kepala Kanwil, Kepala Bidang, Kepala Kantor, Kepala Seksi, Fungsional Pemeriksa, Fungsional Penilai, Penelaah Keberatan, dan Account Representative. Responden eksternal sebanyak 653 responden terdiri dari konsultan pajak dan tax center. Data yang diperoleh adalah capaian indeks kepuasan pengguna layanan pada tahun 2018 di angka 4,32 poin, tahun 2019 di angka 4,45 poin, sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan di angka 4,10 poin, dimana capaian atas IKU tersebut mengalami penurunan realisasi karena kondisi pandemi COVID-19 Tahun 2020. Faktor lain ialah wajib pajak belum terbiasa dengan layanan yang bersifat daring serta dukungan jaringan internet yang belum maksimal. Melihat kondisi ini, DJP menambahkan saluran online dan melakukan sosialisasi secara periodik untuk memberikan informasi kepada Wajib Pajak.

Selain faktor eksternal sebagaimana dijelaskan fenomena di atas, faktor iklim etika tidak dapat dilepaskan dari kehidupan berorganisasi, seperti halnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung. Cohen (1995) mengemukakan bahwa sosio-ekonomi sebagai antecedent yang berpengaruh terhadap etika organisasi. Van Sandt (2006) mengemukakan pada dasarnya dimensi maupun faktor yang mempengaruhi iklim etika organisasi bersumber pada perikehidupan organisasi, termasuk struktur, individu serta lingkungan. Parboteeah, et al. (2010) menyatakan komunikasi dan pemberdayaan mempengaruhi iklim etika, terutama dari perspektif fungsional.

Menurut Victor & Cullen (1988), iklim etika (ethical climate) organisasional adalah persepsi-persepsi yang berlaku mengenai praktek-praktek serta prosedur-prosedur organisasional yang memiliki kandungan etik. Artinya iklim etika dalam suatu organisasi dapat menjadi sumber informasi yang penting untuk anggota mengenai tindakan yang dilakukannya apakah benar atau etis dalam konteks kerja. Di sini para anggota organisasi menjadikan iklim etika yang ada di organisasinya sebagai pedomannya dalam bekerja. Dengan mempelajari iklim etika dari suatu organisasi maka hal ini akan sangat berguna yaitu dalam mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat meningkatkan pencapaian organisasi. Victor & Cullen (1988) merumuskan tipologi konseptual jenis-jenis iklim etika berdasarkan dua dimensi diantaranya kriteria etis yang digunakan di dalam pembuatan keputusan (egoisme, kebajikan, prinsip), dan lokus analisis (individu, lokal, dan kosmopolitan).

Komitmen organisasional merupakan suatu ikatan emosional antara pegawai dengan organisasi yang timbul karena adanya kepercayaan, kemauan untuk mencapai suatu tujuan serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan diri sebagai bagian dari organisasi dan hal tersebut yang menjadikan pegawai akan tetap bertahan dalam suatu organisasi baik dalam kondisi menyenangkan maupun tidak. Kuatnya komitmen dari pegawai pada perusahaan turut menjadi penentu bagaimana sifat dan tingkah laku pegawai tersebut selama berada dalam perusahaan.

Allen & Meyer (1990) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama

organisasi yang memiliki tiga karakteristik utama, yaitu antara lain yang pertama adalah *Affective Commitment*, menyangkut pada keterkaitan emosional pekerjaan pada identifikasi dengan dan pelibatan dalam organisasi. Karakteristik yang kedua adalah *Continuence Commitment*, menyangkut komitmen berdasarkan pada biaya yang bersangkutan dengan pekerjaan dengan meninggalkan organisasi. Sedangkan karakteristik yang ketiga adalah *Normative Commitment*, menyangkut perasaan pekerja atas kewajiban untuk tetap tinggal dengan organisasi karena itu merupakan yang terbaik untuk dilakukan.

Pada Tahun Anggaran 2020 DJP, tetap berkomitmen untuk melanjutkan implementasi penguatan budaya efisien sesuai dengan Instruksi Menteri Keuangan Nomor 345/MK.01/2017 dan Instruksi Menteri Keuangan Nomor 595/MK.01/2019. Selanjutnya, dalam rangka Transformasi Digital merupakan bagian dari Visi dan Misi Kementerian Keuangan yang sesuai dengan perkembangan industri 4.0 dan perkembangan ekonomi digital yang pesat beberapa tahun mendatang. Kementerian Keuangan perlu memperkuat program Reformasi dan Transformasi Kelembagaan yang berfokus pada tema digital. Untuk mewujudkan komitmen transformasi digital Kementerian Keuangan tersebut, telah ditetapkan 15 (lima belas) Inisiatif Strategis Program Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (IS RBTK).

Kemajuan perkembangan industri 4.0 dan perkembangan ekonomi digital yang pesat tersebut mendorong sumber daya manusia khususnya pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung untuk berperilaku dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan. Peningkatan kualitas kinerja pelayanan tersebut ditunjukkan dengan adanya komitmen dalam organisasi (Kristine, 2017). Komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Komitmen organisasi dipandang sebagai keadaan dimana seorang karyawan sejalan pada tujuan organisasi (Novita, et al., 2016). Komitmen yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih setia dan bekerja keras untuk mencapai tujuan serta kemajuan perusahaan.

Dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 467/KMK.01/2014, pengertian kinerja adalah hasil dari pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dan pegawai selama periode tertentu. Pengelolaan Kinerja adalah rangkaian kegiatan pemanfaatan sumber daya untuk meningkatkan kinerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Terdapat lima indikator dalam penilaian kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Indikator kedua adalah kualitas layanan, yang mana berperan penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk tentang organisasi publik muncul karena ketidakpastian dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Indikator ketiga adalah *responsivitas* dimana kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Indikator keempat adalah *responsibilitas* yang menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Indikator kelima adalah Akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih rakyat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Penelitian dilakukan pada tahun 2021 dan melibatkan 64 pegawai di KPP Pratama Tulungagung yang terlibat secara langsung dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel dalam penelitian ini mempergunakan “Sampel Acak Sederhana (Simple Random Sampling), yakni pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2015). Adapun pertimbangan peneliti menggunakan metode ini, misalnya tidak mempergunakan total sampling, yakni kemungkinan adanya anggota populasi yang tidak berkenan dijadikan sampel atau responden penelitian.

Penelitian ini tergolong penelitian positivisme, dengan jenis penelitian eksplanatori atau penjelasan (*explanatory research*). Menurut Singarimbun dan Effendi (2008) penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian, dan dilakukan pengujian hipotesis berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pegawai untuk mendapatkan variabel yang terkait dengan Iklim Etika (X) yang diukur dengan kriteria etis yang dipergunakan dalam pembuatan keputusan dan lokus analisis. Komitmen Organisasional (Y) diukur dengan faktor Affective Commitment, Continues Commitment dan, Normative Commitment. Variabel Komitmen Organisasi (X) diukur dengan produktivitas, Kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan ketepatan waktu. Variabel data diperoleh dalam bentuk skala likert ordinal, dalam lima jawaban termasuk sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. X, Y, dan Z adalah variabel laten yang terdiri dari 2, 4 dan 5 indikator atau variabel yang diamati masing-masing.

Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Semua variabel dalam penelitian ini merupakan variabel laten atau konstruk, yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung atau unobserved (Arikunto, 2016). Mengacu pada model penelitian empiris atau kerangka konseptual penelitian ini, terdapat tiga kelompok variabel laten, diantaranya yang pertama adalah variabel bebas atau variabel pengaruh (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel bebas (*predictor*) adalah Iklim Etika yang disimbolkan dengan X. Variabel yang kedua adalah Variabel mediasi atau variabel perantara (*intervening variable*), adalah variabel yang menghubungkan (*mediator*) sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel mediasi atau perantara adalah Komitmen Organisasional yang disimbolkan dengan Y. Sedangkan variabel ketiga adalah variabel terikat atau variabel terpengaruh (*dependent variable*), adalah kondisi atau karakteristik yang berusaha atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, perubahan atau mengganti variabel bebas (Suryabrata, 2012). Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel terikat (*criterion*) adalah Kinerja Pelayanan yang disimbolkan dengan Z.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Presentase	
Jenis Kelamin	Pria	71,3%
Masa Kerja	11-20 tahun	40,62%
Pendidikan Terakhir	Sarjana	53,12%
Usia	31-44 tahun	51,56%

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan karakteristik diatas rata rata dimana responden berjenis kelamin pria (71,31%), masa kerja pegawai 11-20 tahun (40,62%), tingkat pendidikan mereka mayoritas Sarjana (53,12%), dan kebanyakan berusia 31-44 tahun (51,56%).

Statistik inferensial mencakup semua metode yang berhubungan dengan analisis sebagian data (contoh) atau juga sering disebut dengan sampel untuk kemudian sampai pada peramalan atau penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan data induknya (populasi). Dalam statistik inferensial diadakan pendugaan parameter, membuat hipotesis, serta melakukan pengujian hipotesis tersebut sehingga sampai pada kesimpulan yang berlaku umum.

Pada penelitian ini analisis statistik inferensial menggunakan metode "Analisis Jalur (Path Analysis)". Menurut Sugiyono (2015) analisis jalur merupakan sebuah metode yang digunakan untuk melihat akibat (effects) langsung dan tidak langsung dari suatu variabel yang dihipotesiskan sebagai penyebab (causes) terhadap variabel yang diperlakukan sebagai akibat. Analisis Jalur dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). PLS merupakan metode alternatif analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) yang berbasis variance. Keunggulan metode ini adalah tidak memerlukan asumsi dan dapat diestimasi dengan jumlah sampel yang relatif kecil. Alat bantu yang digunakan berupa program Smart PLS Versi 3 yang dirancang khusus untuk mengestimasi persamaan struktural dengan basis variance.

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai P-Values. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai P-Values < 0.05 (Yamin & Kurniawan, 2011). Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui path coefficients pada output SmartPLS sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 2.

Tabel 2 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Iklm Etika (X) > Kinerja Pelayanan (Z) c	0.157	1.765	0.078
Iklm Etika (X) > Komitmen Organisasional (Y) a	0.827	18.891	0.000
Komitmen Organisasional (Y) > Kinerja Pelayanan (Z) b	0.802	9.775	0.000
Iklm Etika (X) > Komitmen Organisasional (Y) > Kinerja Pelayanan (Z)	0.664	8.563	0.000

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa Iklm Etika yang semakin baik tidak berpengaruh kepada peningkatan kinerja pelayanan. Hal tersebut tidak sesuai dengan hasil

penelitian terdahulu Suryosukmono & Widodo (2020) bahwa adanya pengaruh langsung yang signifikan iklim etika terhadap kinerja. Kemudian juga tidak sesuai dengan penelitian terdahulu lainnya Kusumawati (2017), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim mempengaruhi intensitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Sebenarnya dari segi pengaruh, maka terdapat pengaruh antara iklim etika dengan kinerja pelayanan. Hal tersebut dilihat dari nilai original sample sebesar 0.157, namun pengaruh tersebut secara statistik tidak signifikan. Ketidaksignifikan pengaruh iklim etika terhadap kinerja pelayanan disebabkan karena nilai original sample jalur Iklim Etika (X) - Kinerja Pelayanan (Z) terlalu rendah, yaitu sebesar 0.157 dan tidak cukup signifikan untuk mempengaruhi kinerja pelayanan secara langsung. Sebagai perbandingan, jalur Iklim Etika (X) - Komitmen Organisasional (Y) mempunyai nilai original sample yang besar, yaitu 0.827 dan terbukti signifikan. Begitu juga dengan jalur Komitmen Organisasional (Y) - Kinerja Pelayanan (Z), yang mempunyai nilai original sample yang besar, yaitu 0.802 dan terbukti signifikan. Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa Iklim Etika yang semakin baik mampu meningkatkan Komitmen Organisasional. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Lewaherilla (2017) yang menyebutkan bahwa iklim etis berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Begitu juga dengan hasil penelitian Anindita (2016) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari iklim etika organisasi terhadap komitmen organisasi.

Iklim etika sendiri terbentuk dari dimensi interaksi antar anggota organisasi yang bekerja sama dan saling peduli (*caring*), keyakinan individu akan nilai-nilai yang dianutnya (*independent*), hukum yang berlaku (*law and code*), standar etika yang dianggap baik oleh organisasi (*rules*) dan kepentingan pribadi (*instrumental*).

Terkait hubungannya dengan komitmen organisasi, penelitian yang dilakukan Harden, et al. (1999) menyebutkan bahwa nilai-nilai etika standar yang tercermin dari contoh yang diberikan atasan kepada bawahan dan penerapan kode etik menjadi faktor pendorong utama tumbuhnya komitmen organisasi pada diri karyawan. Guerci, et al. (2015) dalam kesimpulannya juga menyebutkan perilaku berdasarkan iklim etika tersebut juga menjadi motivasi ekstrinsik karyawan untuk memacu kinerjanya. Hal ini diperkuat oleh Demirtas & Akdogan (2015), Thorne (2010) yang menegaskan persepsi terkait kode nilai-nilai etika di dalam perusahaan sangat mempengaruhi tumbuhnya komitmen organisasi pada setiap karyawan. Ortega-Parra & Sastre-Castillo (2013) dalam sebuah survey penelitian kepada 216 pengusaha di Madrid menemukan bahwa nilai-nilai iklim etika terutama mengenai hal-hal yang bersifat *people oriented* dan perilaku karyawan menduduki peringkat pertama dalam menumbuhkan komitmen organisasi.

Hasil uji hipotesis juga menjelaskan bahwa Komitmen Organisasional yang semakin tinggi mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Cahyani, et al. (2020), bahwa hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil penelitian Akbar, et al. (2017), berdasarkan hasil analisis, secara parsial maupun simultan komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Banyak hal yang mendukung bagi sumber daya manusia untuk memiliki kualitas dan kinerja yang baik, salah satunya adalah komitmen dari karyawan yang bersangkutan terhadap perusahaan tempatnya berada. Komitmen organisasional merupakan suatu ikatan emosional antara karyawan dengan organisasi yang timbul karena adanya kepercayaan, kemauan untuk

mencapai suatu tujuan serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan diri sebagai bagiandari organisasi dan hal tersebut yang menjadikan karyawan akan tetap bertahan dalam suatu organisasi baik dalam kondisi menyenangkan maupun tidak. Kuatnya komitmen dari karyawan pada perusahaan turut menjadi penentu bagaimana sifat dan tingkah laku karyawan tersebut selama berada dalam perusahaan. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya.

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat turnover terhadap perusahaan pun rendah. Secara konseptual, komitmen organisasi ditandai oleh tiga hal yaitu adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya keinginan seseorang untuk melakukan usaha secara sungguh-sungguh demi organisasi, dan adanya hasrat yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi (Baron & Greenberg, 1997).

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Iklim Etika yang semakin baik mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan dengan dimediasi Komitmen Organisasional. Hal tersebut dikarenakan semua jalur dari jalur Iklim Etika (X) - Komitmen Organisasional (Y) - Kinerja Pelayanan (Z) adalah signifikan. Dalam hal ini, jalur Iklim Etika (X) - Komitmen Organisasional (Y) adalah signifikan, begitu juga dengan jalur Komitmen Organisasional (Y) - Kinerja Pelayanan (Z) adalah signifikan. Karena kedua jalur adalah signifikan, dapatlah dikatakan kalau hubungan mediasi tersebut juga signifikan. Menurut Baron & Kenny (1986) dalam Ghazali (2014), suatu variabel disebut intervening (mediasi) jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Untuk melihat apakah mediasi tersebut merupakan mediasi sempurna atau bukan, maka dapat dijelaskan menggunakan kriteria mediasi menurut Hair, et al. (2012). Menurut Hair, et al. (2012), apabila jalur c tidak signifikan sementara jalur a dan b adalah signifikan, maka mediasi tersebut dinamakan full mediation.

Dalam penelitian ini, jalur c (Iklim Etika (X) -Kinerja Pelayanan (Z)) tidak signifikan, sementara jalur a (Iklim Etika (X) - Komitmen Organisasional (Y)) signifikan dan jalur b (Komitmen Organisasional (Y) - Kinerja Pelayanan (Z)) juga signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan variabel Komitmen Organisasional berperan penuh (full mediation) atas hubungan Iklim Etika dengan Kinerja Pelayanan.

Hal tersebut membuktikan secara empiris bahwa Komitmen Organisasional berperan penuh (full mediation) atas hubungan Iklim Etika dengan Kinerja Pelayanan. Iklim etika yang terbentuk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung tidak serta merta langsung mempengaruhi kinerja pelayanan, namun akan berpengaruh terlebih dahulu ke komitmen organisasional, dan setelah itu akan mempengaruhi kinerja pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk seluruh KPP, termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Pada TA 2020, DJP memfokuskan anggaran dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19 sesuai dengan SE-6/MK.02/2020 dan pelaksanaan tugas dan fungsi dengan tetap berkomitmen untuk melanjutkan implementasi penguatan budaya efisien sesuai dengan Instruksi Menteri Keuangan Nomor 345/MK.01/2017 dan Instruksi Menteri Keuangan Nomor 595/MK.01/2019. Pada TA 2020, DJP berkomitmen untuk melanjutkan implementasi efisiensi perjalanan dinas dalam negeri, Rapat Dalam Kantor, dan Honorarium Jasa Profesi sesuai dengan Instruksi Menteri Keuangan Nomor 595/MK.01/2019 (ND-2139/PJ.01/2019 tanggal 24 Juli 2019

KESIMPULAN DAN SARAN

Iklm etika tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Secara statistik, sebenarnya terdapat pengaruh antara iklim etika dengan kinerja pelayanan, namun pengaruh tersebut tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa iklim etika tidak memberikan dampak yang berarti terhadap kinerja pelayanan. Secara praktis, iklim etika telah dibentuk dalam organisasi dan menjadi bagian dari perilaku individu dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya sehari-hari, tanpa mengabaikan dan tetap menjaga arti penting capaian kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung.

Iklm etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Temuan ini menunjukkan bahwa iklim etika yang semakin baik mampu meningkatkan komitmen organisasional. Iklim etika merupakan satu hal penting yang tetap perlu diperhatikan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung guna meningkatkan komitmen organisasional pegawai. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional yang semakin tinggi mampu meningkatkan kinerja pelayanan. Komitmen organisasional merupakan satu hal penting yang tetap perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Iklim etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan yang dimediasi komitmen organisasional. Temuan ini menunjukkan bahwa iklim etika yang semakin baik mampu meningkatkan kinerja pelayanan dengan dimediasi komitmen organisasional. Dengan demikian, komitmen organisasional merupakan satu hal penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pegawai yang dipengaruhi iklim etika pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung.

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, diantaranya yaitu keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisioner yaitu jawaban yang diberikan responden kadang tidak menggambarkan keadaan sesungguhnya, penelitian hanya terbatas pada pegawai-pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung sebagai sampel sehingga belum memberikan gambaran keadaan keseluruhan pegawai KPP se-Indonesia dan penelitian hanya terbatas pada tiga variabel saja yaitu iklim etika, kinerja pelayanan dan komitmen organisasional.

Mengingat bahwa hasil penelitian ini bersifat kasuistik, maka kepada peneliti selanjutnya dapat menggunakan dan mengembangkan model penelitian ini pada subyek atau unit analisis dan bentuk organisasi yang berbeda, misalnya organisasi bisnis atau militer.

REFERENSI

- Akbar, A., Al Musadieg, M., & Mukzam, M.D. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Pelindo Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 47(2): 33-38.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Baron & Greenberg. (1997). *Behavior in Organization Understanding and Managing The Human Side of Work*. 6th edition. USA: Prentice Hall.
- Cohen, D.V. (1995). Creating Ethical Work Climates: A Socioeconomic Perspective. *The Journal of Socio-Economics*, 24 (2): 317-343.

- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd ed.). Hillsdale N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Demirtas, O., & Akdogan, A. A. (2015). The Effect of Ethical Leadership Behavior on Ethical Climate, Turnover Intention, and Affective Commitment. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2196-6>
- Guerci, M., Radaelli, G., Siletti, E., Cirella, S., & Rami Shani, A. B. (2015). The Impact of Human Resource Management Practices and Corporate Sustainability on Organizational Ethical Climates: An Employee Perspective. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1946-1>
- Hair, J.F. Sarstedt, M. Ringle, C.M., Mena, J.A. (2012). An Assessment of The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 40: pp. 414-433.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK 03/2002 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK 01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja Di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Kristine, E. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (*Outsourcing*) di PT. Mitra Karya Jaya Sentosa. *Jurnal Eksekutif*, 14 (2): 384-401.
- Kusumawati, E. (2017). Iklim Etika, Ethical Behavior Planned dan Kinerja Berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 2 (2): 156-164.
- Lewaherilla, N.C. (2017). Komitmen Organisasional sebagai Pemeditasi Pengaruh Iklim Etis Terhadap Perilaku Menyimpang di Tempat Kerja. *Prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper Ekonomi dan Bisnis (SNAPER-EBIS 2017)*- Jember, 27-28 Oktober 2017:383-394.
- LKDJP.(2020). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Novita., Sunuharjo, B.S., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34(1): 38-46.
- Ortega-Parra, A., & Sastre-Castillo, M. Á. (2013). Impact of Perceived Corporate Culture on Organizational Commitment. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-08-2012-0599>
- Parboteeah K., Chen, H., Lin, Y-T., Chen, I-H., Lee, A., & Chung, A. (2010). Establishing Organizational Ethical Climates: How Do Managerial Practices Work? *Journal of Business Ethics*, 97 (4): 599-611.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Prawirosuntono, S. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryosukmono, G., & Widodo, S. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Etika terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat

- PT Bank Rakyat Indonesia Tbk). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 18(1): 41-56.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Sandt, C.V., Shepard, J.M., & Zappe, S.M. (2006). An Examination of The Relationship between Ethical Work Climate and Moral Awareness. *Journal of Business Ethics*, 68: 409-432.
- Victor, B., & Cullen, J.B. (1988) The Organizational Bases of Ethical Work Climates. *Administrative Science Quarterly*, 33 (1): 101-125.