

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa *Leader Member Exchange* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, menggambarkan bahwa semakin tinggi *Leader Member Exchange* semakin tinggi kepuasan kerja Pegawai. Selanjutnya kecerdasan emosional juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dimana semakin tinggi kecerdasan emosional semakin tinggi pula kepuasan kerja Pegawai. Untuk *Work family conflict* diperoleh pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja, yang menjelaskan bahwa semakin tinggi *work family conflict*, semakin rendah kepuasan kerja Pegawai.

Untuk perilaku OCB diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi secara positif terhadap OCB dimana semakin tinggi kepuasan kerja, semakin tinggi OCB Pegawai KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga. Begitu pula dengan *Leader member exchange* dan kecerdasan emosional, keduanya juga berpengaruh positif terhadap OCB, semakin tinggi *Leader Member Exchange* dan kecerdasan emosional, semakin tinggi OCB Pegawai KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga. Sedangkan *Work family conflict* mempengaruhi secara negatif terhadap OCB yang berarti semakin tinggi *work family conflict* semakin rendah OCB Pegawai KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga.

Peranan Kepuasan kerja sebagai mediasi untuk hubungan *Leader Member Exchange* dan OCB adalah tidak memediasi. Sedangkan untuk hubungan

kecerdasan emosional dengan OCB, kepuasan kerja memediasi secara parsial dan memediasi hubungan *work family conflict* dengan OCB.

B. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk meningkatkan OCB pegawai maka kecerdasan emosional harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan indikator-indikator : Kesadaran diri (*self awareness*), kemampuan mengatur diri (*self management*), motivasi, empati, memelihara hubungan sosial.

Selain itu *work family conflict* pegawai perlu diturunkan dengan cara, KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga dalam mengelola SDM nya tidak saja meningkatkan kinerja pegawainya tetapi lebih jauh lagi membangun kebersamaan antara pegawai dan keluarganya agar menjadikan kesibukan kantor tidak mengganggu hubungan dengan pegawai dengan keluarganya, demikian juga kesibukan dalam rumah tanggapun bukan merupakan hal yang mengganggu jenjang karirnya, hal tersebut menjadikan keluarga tidak menuntut agar sering berada dirumah bersama keluarga. KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga sering melibatkan keluarga pegawai dalam kegiatan tertentu seperti rekreasi bersama, yang pada akhirnya meningkatkan OCB pegawai. Kepuasan kerja tidak memediasi leader member exchange dengan OCB Pegawai KPP Pratama Purwokerto dan Purbalingga, agar lebih meningkatkan rasa kepedulian dan rasa memiliki yang tinggi dari pegawai dengan berusaha untuk selalu melibatkan pegawai dalam setiap kegiatan sehingga dapat meningkatkan OCB.

C. Keterbatasan

Dari hasil pembahasan tesis ini maka dapat disampaikan beberapa keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan responden dengan jumlah tidak terlalu banyak dengan ruang lingkup terbatas hanya pada dua kantor pajak dengan kondisi lingkungan kerja hampir sama, sehingga hasilnya tidak bisa di generalisir untuk kasus lain diluar obyek penelitian.
2. Penelitian ini bergantung sepenuhnya pada pengukuran subjektif (berdasarkan persepsi), karena hanya berdasarkan hasil pengisian kuesioner, dimana peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden sehingga dapat menyebabkan perbedaan persepsi responden dalam memahami konteks pernyataan instrument.

D. Saran Untuk Penelitian Mendatang

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada pada penelitian ini segi model struktural yang digunakan, model ini sudah baik dilihat dari uji *confirmatory* dan *goodness-of-fit*, akan tetapi sebaiknya penelitian terhadap OCB pegawai perlu menggali lebih banyak variabel maupun indikator-indikator yang digunakan, seperti gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, keadilan organisasi atau budaya organisasi. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan obyek penelitian yang akan digunakan bukan saja pada kantor perpajakan dapat dikembangkan pada organisasi lainnya.