

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan yang dikaji mengenai budaya organisasi yang berkaitan dengan rendahnya pencapaian kinerja pegawai di Sekretariat Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam mencapai tujuan atau target yang sudah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha-usaha untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam melaksanakan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Sekretariat Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu menggunakan observasi non partisipan, wawancara, dan angket dengan menggunakan teknik sensus yang disebarakan kepada seluruh pegawai yang berjumlah 52 responden. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan angket, rendahnya kinerja pegawai dapat dilihat dengan tidak tercapainya potensi pajak 2015, rendahnya inisiatif pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan disebabkan belum efektifnya budaya organisasi masih bersifat kaku dan lambat yang dapat dilihat dari kurangnya kontrol dan dukungan dari manajemen.

Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu rendahnya inisiatif pegawai dalam menciptakan budaya organisasi yang baik, kurangnya pengawasan secara langsung oleh pimpinan serta kurangnya dukungan dari manajemen terhadap pegawai. Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu dengan meningkatkan inisiatif pegawai dalam menciptakan lingkungan yang kondusif, rutin melaksanakan pengawasan secara langsung guna mengontrol perilaku pegawai serta memberikan dukungan berupa bantuan atau pemberian motivasi dan pelatihan sehingga pegawai memiliki tanggungjawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 41,0% dan hipotesis konseptual mengenai budaya organisasi terhadap kinerja pegawai teruji. Saran dari peneliti yaitu perlu adanya pengawasan secara rutin baik langsung ataupun tidak, perlu adanya pemberian pelatihan, pengembangan dan motivasi yang meningkatkan kemauan pegawai dalam menyelesaikan tanggungjawab dalam mencapai tujuan.

## ABSTRACT

*According to result of research, problem's context is organization's culture that related to lack of performance achievement at Secretary of Tax Service Departement Bandung City in gaining goal or target that hes been set. This research aim is to find out obstacle during doing organization's culture when im proving staff's performace at Secretary of Tax Service Departement Bandung City.*

*Method used in this research is descriptive research method, while the research techniques used in this research is literature and field research, which is using non-participant observation, interview, and questionnaire that use census techniques given to all 52 staffs as respondents. Obstacles in this research are lack of staff's initiation in creating good organization's culture, lack of direct supervision by the chief, and lack of staff's managemen support.*

*Efforts to break those obstacles are improving staff's initiation in creating secure environment, routine direct supervision to control staff's behavior, and supporting the staffs by giving incentives,motivation, and training so that staffs will have great responsibility to their job.*

*Conclusion of this research is based on criteria of interpretation determination coefficient shows that organization's culture has influence to staff's performance with percentage on 41,0% and conceptual hypotesis about organization's culture to staff's performance is approved. What researcher can say are it is have to do direct or indirect routine supervision, give training. Development and motivation that improve staff's will to accomplish their reponbility during goal achieving.*

## RINGKESAN

Dumasar kening panalungtikan, masalah anu dikaji ngeunaan budaya organisasi anu patali jeung pendek na pencapaian kinerja pagawe di Sekretariat Dines Pangladden Pajeg Kota Bandung dina ngahontal tujuan atawa udagan anu atos dicindekkeun. Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang sabaraha ageung pangaruh budaya organisasi ka kinerja pagawe sarta kanggo terang tahanan-tahanan dina milampah budaya organisasi dina ngaronjatkeun kinerja pagawe sarta usaha-usaha kanggo menanggulangi tahanan-tahanan dina milampah budaya organisasi dina ngaronjatkeun kinerja pagawe di Sekretariat Dines Pangladden Pajeg Kota Bandung.

Padika anu dianggo dina panalungtikan ieu yaktos padika panalungtikan deskriptif, sedengkeun teknik panalungtikan anu dianggo yaktos panalungtikan kepastakaan sarta panalungtikan lapang yaktos ngagunakeun observasi non partisipan, wawancara, sarta angket kalawan ngagunakeun teknik sensus anu disebarkeun ka sakumna pagawe anu berjumlah 52 responden. Tahanan-tahanan anu disanghareupan yaktos pendek na inisiatif pagawe dina nyiptakeun budaya organisasi anu sae, kirang na pengawasan sacara langsung ku pupuhu sarta kirang na pangrojong ti manajemen ka pagawe.

Usaha-usaha anu dipigawe kanggo nungkulan tahanan-tahanan anu disanghareupan yaktos kalawan ngaronjatkeun inisiatif pagawe dina nyiptakeun lingkungan anu kondusif, rutin milampah pengawasan sacara langsung guna ngadalikeun laku-lampah pagawe sarta mikeun pangrojong mangrupi bantuan atawa pamasihan motivasi sarta palatihan ku kituna pagawe ngabogaan tanggel waler anu luhur ka pagawean.

Kacindekan anu tiasa dicandak yaktos dumasar kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukeun yen budaya organisasi ngabogaan pangaruh ka kinerja pagawe sagede 41,0% sarta hipotesis konseptual ngeunaan budaya organisasi ka kinerja pagawe teruji. Bongbolongan ti peneliti yaktos peryogi kitu kaayaanana pengawasan sacara rutin boh langsung ataupun henteu, peryogi kitu kaayaanana pamasihan palatihan, pengembangan sarta motivasi anu ngaronjatkeun kapalay pagawe dina ngabereskeun tanggel waler dina ngahontal tujuan.