

PENGARUH KOMUKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAAN KERJA PEGAWAI DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG

M. Sateguh¹, Rismansyah², Nurkardina Novalia³,

^{1,2,3}Prodi Manajemen Universitas PGRI Palembang

¹rian20917@gmail.com

²rismansyah@univpgri-palembang.ac.id, ³nurkardina.novalia@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Populasi Penelitian Ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non Pegawai Negeri Sipil (Non-PNS). Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, dan jumlah sampel hanya di batasi pada pegawai negeri sipil sebanyak 120 Responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda, Analisis Koefisien Korelasi, dan Analisis Koefisien Determinasi. Hasil pembahasan dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis penelitian satu membuktikan bahwa komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, hasil hipotesis penelitian dua membuktikan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, dan hasil uji hipotesis ketiga membuktikan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyse the effect of interpersonal communication and work environment on employee job satisfaction at the Palembang City Regional Tax Management Agency. The population of this research is Civil Servants (PNS) and Non-Civil Servants (Non-PNS). The sampling technique in this study uses the Slovin formula, and the number of samples is only limited to civil servants as many as 120 respondents. The research data analysis technique uses multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, and determination coefficient analysis. The results of the discussion can be seen that the results of research hypothesis test one prove that interpersonal communication partially has a significant effect on job satisfaction at the Palembang City Regional Tax Management Agency, the results of research hypothesis two prove that the work environment partially has a significant effect on job satisfaction at the Palembang City Regional Tax Management Agency, and the results of the third hypothesis test prove that interpersonal communication and work environment together have a significant effect on job satisfaction at the Palembang City Regional Tax Management Agency.

Keywords: *Interpersonal Communication, Work Environment, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan faktor yang lain seperti modal, sumber daya manusia harus di kelola dengan

baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Sedarmayanti (2016) Sumber daya manusia mendapatkan peran penting dalam mewujudkan organisasi kompetitif dalam era globalisasi yang sedang dan akan terus berlangsung.

Sebagaimana disampaikan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sedarmayanti (2016) menyatakan bahwa tanpa sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya, organisasi akan gagal untuk mewujudkan eksistensinya.

Nasution (2018) Pegawai yang memiliki kepuasan kerja cenderung akan memiliki perasaan dan pemikiran yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan, begitu juga sebaliknya jika pegawai merasa tidak puas yang ada yang dikerjakan maka akan berpikiran negative terhadap pekerjaan yang dilakukan. Jufrizen (2016) Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Hal ini tentulah tidak mudah karena biasanya organisasi dihadapkan ke pada merumuskan tujuan yang akan dicapai, sasaran yang ingin dituju, menetapkan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan untuk mencapai sasaran, mengalokasikan sumber dana, daya, peralatan serta tenaga manusia, memonitor hasil yang di capai, melakukan berbagai penataan komunikasi antar pegawai dalam perusahaan dan terkoordinasi dengan baik.

Interaksi pegawai dalam lingkungan perusahaan merupakan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja individu. Situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antar pegawai yang satu dengan pegawai yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi tercapainya kelancaran dan keharmonisan di lingkungan kerja.

Busro (2017) menyatakan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukuan oleh dua orang terkadang bersifat sangat privasi, rahasia, dan hanya dua orang yang mengetahui isi pesan yang di sampaikan. Komunikasi bertujuan untuk mempererat hubungan, baik hubungan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, atau sesama untuk mempermudah dalam menjalankan suatu rencana, misi atau untuk memecah suatu masalah. Komunikasi juga bertujuan untuk menyampaikan pesan agar pesan tersebut dapat berpindah dari satu pihak (kominikator) kepada pihak lain (komunikan).

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Sitinjak (2018) Menyatakan lingkungan kerja memilki pengaruh yang sangat penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan. lingkungan kerja yang baik sangat membantu karyawan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang baik sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, dalam hal ini yang dimaksud lingkungan kerja ialah yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan setiap tugas

yang diberikan kepadanya. Bagi pegawai, bekerja pada lingkungan yang bersih, penerangan yang cukup, udara yang baik, dan dengan perlengkapan kerja yang memadai serta komunikasi antar pegawai yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja ini akan mempengaruhi karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah. Sebaliknya tempat atau lingkungan kerja yang buruk akan mengurangi kepuasan kerja pegawai. Dari hasil observasi yang dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang ditemukan fenomena bahwa terjadi komunikasi interpersonal yang kurang baik antara atasan dengan bawahan maupun antar sesama pegawai, hal ini ditunjukkan dengan kesalahan pegawai dalam mengerjakan tugas dari atasan, karena tidak paham saat menerima informasi tugas yang di sampaikan dan rekan kerja yang tidak siap membantu apabila pegawai tersebut mempunyai kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan oleh atasan. Tentu saja hal tersebut bisa mengakibatkan ketidakpuasan bagi pegawai saat menjalankan tugas.

Selain itu Pegawai kantor BPPD Kota Palembang merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja disebabkan oleh keadaan lingkungan kerja yang sempit dan kurang nyaman, dimana di dalam satu ruangan terdiri dari banyak meja pegawai yang hanya di batasi antar meja pegawai saja, sehingga ruangan untuk berjalan cukup kecil. Disamping itu juga lingkungan kerja juga dinilai kurang nyaman karena terlalu bebas dimasuki oleh selain pegawai dan banyak suara yang ditimbulkan oleh rekan kerja pegawai. Hal tersebut tentu saja mengakibatkan ketidakpuasan bagi pegawai saat menjalankan tugas yang diberikan.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara parsial (individu) memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memilih tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai - nilai yang berlaku dalam setiap individu.

Wexley dan Yukl, (2005) Menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seseorang dalam merasakan dirinya dan pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan. Supardi (2015) Berpendapat kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan di peroleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau gunjangan yang diterimahnya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan pegawai terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian.

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Noor (2013) sebagai berikut :

1) Pay Satisfaction

Menunjukkan rasa karyawan tentang gaji termasuk berapa besar gaji yang diterima, kecukupan penghasilan.

2) Promotion Satisfaction

Menunjukkan rasa karyawan tentang kebijakan perusahaan dan pelaksanaan kebijakan termasuk promosi jabatan yang adil berdasarkan kemampuan.

3) Supervision satisfaction

Merefleksikan rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kompetensi atasan, kesopanan dan komunikasi yang baik. Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus keluarga.

4) Coworker Satisfaction

Menunjukkan rasa karyawan tentang rekan sesama karyawan, termasuk kecerdasan, tanggung jawab, suka menolong, ramah dan begitu pula sebaliknya, teman kerja yang bodoh, suka gosip, dan tidak menyenangkan, merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

5) Satisfaction With The Work Itself

Refleksi rasa karyawan tentang pekerjaan yang di tugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek dan membutuhkan keterampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangan tidak mengenakan.

Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja seseorang memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, dan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawai dalam sebuah perusahaan maka pimpinan perlu memperhatikan setiap faktor tersebut untuk menghindari terjadinya indikasi masalah yang jika dibiarkan akan menjadi masalah di dalam perusahaan.

2. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Smith, Kendall, dan Hulin dalam Nimran & Amirullah (2015) mengemukakan indikator kepuasan kerja meliputi:

1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu menunjuk pada seberapa besar pekerjaan memberikan tugas-tugas yang menarik kepada karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2) Kepuasan terhadap pembayaran, yaitu menunjuk pada kesesuaian antara jumlah pembayaran (gaji/upah) yang di terima dengan tuntutan pekerjaan dan kesesuaian pembayaran yang diterima dengan tuntutan ada kesetaraan karyawan dengan karyawan lainnya di perusahaan.

- 3) Kepuasan terhadap promosi, yaitu menunjuk pada kesempatan memperoleh promosi untuk jenjang jabatan yang lebih tinggi.
- 4) Kepuasan terhadap supervisi, yaitu menunjuk pada tingkat penyeliaan yang dilaksanakan dan didukung penyelia yang dirasakan karyawan dalam bekerja.
- 5) Kepuasan terhadap teman sekerja, yaitu menunjuk pada tingkat hubungan dengan teman bekerja dan tingkat dukungan teman kerja dalam bekerja.

3. Dampak kepuasan dan Ketidakpuasan kerja

Dampak dari perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak di teliti dan dikaji. Berikut beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidak hadirannya dan keluarnya pegawai, dan dampaknya terhadap kesehatan. Kurniawati (2006), antara lain:

- 1) Dampak Terhadap Produktivitas
Awal mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat di naikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tidak mendukung penelitian ini. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil.
- 2) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja
Potter dan Steers berkesimpulan bahwa ketidakhadiran dan berhenti kerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat dilakukan secara verbal maupun nonverbal. Everett M. Rogers (2018) dalam ngalimun mengartikan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dari suatu kelompok manusia kecil dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*). Joseph A. Devito mengartikan komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa umpan balik seketika.

1. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Kegiatan komunikasi interpersonal yang di lakukan sehari-hari oleh manusia tentu memiliki suatu tujuan atau sesuatu yang diharapkan. Tujuan dari komunikasi interpersonal sangat beragam, namun pada intinya tujuan komunikasi interpersonal adalah dapat tercipta saling pengertian diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi.

a. Fungsi komunikasi interpersonal

- 1) Mengungkapkan Perhatian Kepada Orang Lain
- 2) Menemukan Diri Sendiri
- 3) Menemukan Dunia Luar
- 4) Memabangun dan Memelihara Hubungan yang Harmonis
- 5) Memengaruhi Sikap dan Tingkah Laku

- 6) Mencari Kesenangan atau Sekedar Menghabiskan Waktu
- 7) Menghilangkan Kerugian Akibat Salah Komunikasi
- 8) Memberikan bantuan

b. Tujuan komunikasi Interpersonal

- 1) Menemukan Diri Sendiri
- 2) Menemukan Dunia Luar
- 3) Membentuk dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti
- 4) Berubah Sikap dan Tingkah Laku
- 5) Untuk Bermain dan Kesenangan
- 6) Untuk membantu dan memotivasi

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Cangara (2005) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

1) Penerima

Penerima adalah elemen yang penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi, pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber, penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok.

2) Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi.

3) Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya organisasi atau lembaga

4) Media

Alat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikasi kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah panca indra manusia seperti mata dan telinga. pesan-pesan yang diterima panca indra selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan.

3. Indikator Komunikasi Interpersonal

Pada penelitian ini, indikator komunikasi interpersonal yang efektif digunakan adalah dari sudut pandang humanistik menurut Ngalimun (2018) yang menjadi indikator-indikator komunikasi interpersonal adalah :

1) Keterbukaan

Komunikasi antar pribadi yang efektif, individu harus terbuka pada pasangan yang diajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, lalu kesediaan untuk mengakui perasaan dan fikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggung jawabkannya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa di tingkatkan, maka kita perlu bersikap terbuka.

2) Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain. dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain.

- 3) Sikap mendukung
Komunikasi interpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku *supportiveness*. Maksudnya, satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang di sampaikan.
- 4) Sikap positif
Memiliki perilaku positif yakni berpikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain.
- 5) Kesetaraan
Keefektifan komunikasi interpersonal juga di tentukan oleh kesamaan-kesamaan yang di miliki pelakunya.

Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada pada sekitar perusahaan yang dapat mempengaruhi cara kerja dan kinerja dari pada karyawan dan tempat kerja. Untuk lebih jelasnya lagi penjelasan lingkungan kerja akan dikemukakan oleh beberapa ahli. Menurut pendapat Wibowo (2016) Lingkungan Kerja adalah kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia didalam organisasi, baik unsur pemimpin maupun pekerja

1. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2015) Menyatakan bahwa jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat di bagi menjadi dua yaitu:
 - a) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
 - b) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan dan lain sebagainya.
- 2) Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan kerjaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, atau pun dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak boleh di abaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Kondisi lingkungan kerja non fisik meliputi.
 - a) Faktor Lingkungan Sosial
Lingkungan sosial yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

- b) Faktor Status Sosial
Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi kewenangan dan keputusan dalam mengambil keputusan.
- c) Faktor Hubungan Kerja dan Perusahaan
Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dengan atasan.
- d) Faktor Sistem Informasi
Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik dilingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah faham

2. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

Menurut Sunyoto (2016) Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah:

- 1) Hubungan Karyawan
Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu yaitu motivasi yang diperoleh seorang karyawan yang datangnya dari rekan-sekerja maupun atasan. Menjadi sebuah motivasi, jika hubungan karyawan dengan rekan sekerja maupun atasannya berlangsung harmonis. Begitu juga dengan sebaliknya, jika hubungan diantara mereka tidak harmonis, maka akan mengakibatkan kurangnya atau tidak ada motivasi dalam bekerja. Sedangkan hubungan sebagai kelompok maka seorang karyawan akan berhubungan dengan banyak orang, baik secara individu maupun kelompok.
- 2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja
Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaknyamanan dalam bekerja. Bagi para karyawan tentu saja ketenangan lingkungan kerja sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan ini dapat meningkatkan produktivitas kerja.
- 3) Penerangan
Dalam hal penerangan disini bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga disini penerangan matahari. Dalam melaksanakan tugas sering kali karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apalagi jika pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- 4) Peraturan Kerja
Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk mengembangkan karir diperusahaan tersebut. Peraturan tersebut karyawan akan dituntut menjalankan aktivitasnya guna mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu dengan pasti. Disamping itu karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.
- 5) Sirkulasi Udara
Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi. Ventilasi harus cukup lebar terutama pada ruangan-ruangan yang dianggap terlalu panas.

- 6) Keamanan
Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini akan memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimasukkan kedalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi karyawan.

3. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-Indikator Lingkungan Kerja menurut Afandi (2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Pencahayaan
Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.
- 2) Warna
Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja pada karyawan akan terpelihara.
- 3) Udara
Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.
- 4) Suara
Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memakai suara keras, seperti mesin ketik, pesawat telepon, parkir motor dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

4. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja Menurut Afandi (2018) adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non Pegawai Negeri Sipil (Non-PNS) di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yaitu sebanyak 241 pegawai. Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2021) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan rumus slovin (Juliandi, ddk 2015).

$$n = \frac{n}{1 + N (e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Misalnya 10% atau 0,10

Maka sampel akan dicari dengan menggunakan slovin :

$$n = \frac{n}{1 + 241 (0,1)^2} = 120$$

Melalui perhitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 120 pegawai.

Menurut Sugiyono (2021) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2021) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Dari penjelasan di atas penulis menggunakan metode kuantitatif karena data penelitian bersifat angka dan analisis dan bersifat statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil uji statistik dalam penelitian ini variabel komunikasi interpersonal diketahui nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan nilai koefisien 9.467. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan hasil tersebut maka H1 diterima.

Menurut Ruliana (2014)) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi

orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan inerja pegawai. Pada penelitian ini diketahui bahwa komunikasi interpersonal sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada badan pengelolaan pajak daerah kota Palembang. Diketahui juga bahwa dari hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Suwarno, 2011). Adapun terkait kepuasan kerja pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja pegawai pada badan pengelolaan pajak kota Palembang secara keseluruhannya diperoleh dari pertanyaan hasil kuesioner yang telah disebar, artinya kondisi kepuasan kerja pegawai badan pengelolaan pajak kota Palembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Komunikasi interpersonal yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Pada penelitian ini diketahui bahwa komunikasi interpersonal pimpinan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada badan pengelolaan pajak daerah kota Palembang. Diketahui pula hasil dari uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan kerja.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pegawai

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dalam penelitian ini Variabel lingkungan kerja diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.006 dengan nilai koefisien 2.794. Nilai signifikansi $0,006 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai maka H_2 diterima.

Presepsi karyawan tentang kualitas lingkungan kerja berbeda antara satu bidang dengan bidang yang lain, lingkungan kerja pada instansi sudah baik, segala gangguan dari luar instansi perlu dikurangi dan peralatan kerja sehingga dalam bekerja merasa terganggu dan tidak teliti dalam bekerja, idelnya lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang bersih, tidak ada sampah, tidak ada debu, dan tidak ada gangguan lain yang dapat mengganggu dalam urusan pekerjaan, sehingga produktifitas menjadi stabil, komunikasi akan terbuka, saling menghargai dan memperbesar peluang pegawai untuk berkembang, seta segala aktifitas yang kita lakukan didalam instansi dapat sepenuhnya mendukung program kerja dari instansi tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Petriana Heski dkk (2017), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hipotesis ke lima dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan

hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (X) yaitu komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara simultan (bersamaan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dalam penelitian ini variabel independen diketahui berpengaruh signifikan sebesar 0.000 dan nilai koefisien 103.985, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen diterima. Sehingga komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja variabel dependen yaitu kepuasan kerja.

SIMPULAN

Pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, guna mendapatkan manfaat akademis dan praktis. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis penelitian satu membuktikan bahwa komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
2. Hasil uji hipotesis penelitian dua membuktikan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
3. Hasil uji hipotesis penelitian tiga membuktikan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, P. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Hyup Sung Indonesia Purbalingga.
- Azis, S. R. R. (2016) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan di Kabupaten Gowa.
- Anggraini, A. D., Rismansyah, R., & Kurniawan, M. (2022). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 37-42.
- Apandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia cetakan pertama*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Busro, M. (2017). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media
- Canggara (2005). *pangantar ilmu komunikasi*. jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Danang, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jufrizen, J. (2016). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *jurnal imiah manajemen dan bisnis*, 17(01), 34-53.
- kurniawati P, e. (2006). *Tingkat Kepuasan Kerja pada Karyawan Uin*. malang: UIN Malang
- Nurazis, N. A., Rismansyah, R., & Hendri, E. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lapas Narkotika Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Dan Investasi*, 3(2), 276-284.

- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal (Cetakan Pe, Adnanta Ivan A ,ED.)*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Noor, J. (2013). *Penelitian ilmu manajemen (Tujuan Filosofis Dan Praktis) (Edisi Pert, Suwito, ed)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan. . *The National Conference Management And Business (NCMAB)*, 425-439.
- Rizki, M. (2011). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung* (Doctoral dissertation, Tesis. Fakultas Ekonomi
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Rismansyah, R., Kurniawan, M., & Les'aini, S. I. (2022). Pengaruh Etika Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Djkn) Sumatera Selatan, Jambi, Dan Bangka Belitung. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(5), 1424-1432.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil) (Edisi Revi,Dinah, Sumayyah, ed.)*.
- Sitinjak, L. N. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 60(2), 162-168.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*. Semarang: BP UNDIP.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. jakarta: Rajawali Pers.
- Yukl, wexley. &. (2005). *perilaku organisasi dan psikologi personalia*. jakarta: Bina Aksara