

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Program Studi
Manajemen*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : TAUFIQ HIDAYAT
NPM : 1505160312
Program Studi : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 21 Agustus 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

MEMUTUSKAN

Nama : **TAUFIQ HIDAYAT**
N P M : **1505160312**
Program Studi : **EKONOMI DAN BISNIS**
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

Dinyatakan : **(B/A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

SUSI HANDAYANI, SE., M.M

WILLY YUSNANDAR, SE., M.Si

Pembimbing

MUHAMMAD IRFAN NASUTION, SE., M.M

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

H. JANURI, SE., MM., M.Si

ADE GUNAWAN, SE., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : TAUFIQ HIDAYAT
NPM : 1505160312
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan Skripsi.

Medan, 30 Juli 2019

Pembimbing

MUHAMMAD IRFAN NASUTION, S.E., M.M

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

JASMAN SARIPUDDIN, S.E., M.Si.

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : Strata Satu (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SARIFUDDIN, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing : MUHAMMAD IRFAN NASUTION, S.E., M.M

Nama Lengkap : TAUFIQ HIDAYAT
NPM : 1505160312
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Proposal : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

TANGGAL	DESKRIPSI BIMBINGAN SKRIPSI	PARAF	KETERANGAN
4.7.19	Pembacaan Bab II. Berkas penulisan di PPT & Revisi - Pembahasan pembahasan - Bermanfaat mendaloy.		
14/7/19	Act sig		

Medan, 14 Juli 2019
Diketahui / Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

MUHAMMAD IRFAN NASUTION, S.E., M.M JASMAN SARIFUDDIN, S.E., M.Si.

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : **TAUFIQ HIDAYAT**
NPM : **1505160312**
Konsentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis (~~Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/~~Ekonomi
~~Pembangunan~~)**
Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan ~~20~~ **23** November 2018
Pembuat Pernyataan



Taufiq Hidayat
TAUFIQ HIDAYAT

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

TAUFIQ HIDAYAT. 1505160312. PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN, 2019. Skripsi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 77 orang dari populasi yang berjumlah 337 orang dan merupakan pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa dokumentasi dan angket yang menggunakan skala *likert* dalam pemilihan respon penilaian, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa Secara parsial untuk variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai $t_{hitung} 3,603 > t_{tabel} 1,993$ dan nilai sig. $0,001 < 0,005$ jadi dapat disimpulkan hipotesa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan untuk variabel lingkungan kerja didapat hasil yaitu memiliki nilai $t_{hitung} 0,052 < t_{tabel} 1,9930$ dan nilai sig. $0,959 > 0,005$ sehingga dapat disimpulkan hipotesa H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 14,068 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,12 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X_1 (komunikasi interpersonal), X_2 (lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan kerja).

Sehingga berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mencoba memberikan saran yaitu perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk karyawan, baik dari segi pencahayaan, suhu udara, sarana prasarana dan lain sebagainya yang dinilai dalam lingkungan kerja yang efektif.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan serta kemudahan, sehingga dapat menyelesaikan proposal ini. Sholawat beriring salam penulis tujukan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam* yang selalu mengembangkan ajaran Islam di muka bumi dan memikirkan keselamatan umatnya bahkan sampai ajal menjemputnya. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapat syafaatnya di akhirat nanti. Aamiin.

Proposal ini berjudul **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan** yang di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis menyadari keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ribuan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dukungan, dorongan, bimbingan, motivasi, nasehat kepada yang sangat teristimewa

kepada orang tua tercinta, Bapak **Suheri** dan Ibu **Salbiah** yang telah memberikan segala yang terbaik, begitupun didikan yang sangat baik, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a, perhatian, kasih sayang dan dukungannya baik secara moral maupun materil. Kiranya Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalas dengan segala kebaikan-Nya. Tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP sebagai rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, S.E., M.M., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, S.E., M.Si sebagai ketua program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Jufrizen, S.E., M.Si sebagai Sekretaris program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Aswin Bancin, S.E., M.Pd Sebagai Dosen PA (Pembimbing Akademik)
8. Bapak Muhammad Irfan Nasution, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan pembelajaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan banyak pelajaran.

10. Seluruh pegawai dan staff biro Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kelancaran dalam proses administasi.
11. Ibu Popy Maya Syafira, S.P., M.M dan seluruh pegawai BPPRD Kota Medan yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini.
12. Teman – teman terbaik Putri Yanti, S.M., M.Rizwan Syahputra, Dedi Setiawan, Dwiky Ardy, Junaidi Saleh, Fahri Wanda S
13. Seluruh teman – teman kelas VII B Manajemen malam yang telah memberikan semangat, motivasi, do'a dan saran yang membangun.

Akhir kata ini peneliti berharap Proposal ini bermanfaat bagi para pembaca, kepada semua pihak peneliti mengucapkan terima kasih. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan imbalan dan pahala atas jasa dari pihak - pihak yang terkait tersebut. Dan semoga kita Semua di lindungi oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 2019

Penulis,
TAUFIQ HIDAYAT
1505160312

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan dan Batasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Kepuasan Kerja	7
a. Pengertian Kepuasan Kerja	7
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	8
c. Indikator Kepuasan Kerja.....	10
d. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja	14
2. Komunikasi Interpersonal	15
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal	15
b. Tujuan Komunikasi Interpersonal	17
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	18
d. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	20

e. Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	23
3. Lingkungan Kerja.....	25
a. Pengertian Lingkungan Kerja.....	25
b. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja.....	27
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	28
d. Indikator Lingkungan Kerja	32
e. Manfaat Lingkungan Kerja.....	35
B. Kerangka Konseptual.....	36
C. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan Penelitian	42
B. Definisi Operasional	43
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
1. Tempat Penelitian.....	44
2. Waktu Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi Penelitian.....	44
2. Sampel Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Deskripsi Data dan Penelitian	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60

3. Uji Asumsi Klasik	75
B. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III-1 Definisi Operasional dan Indikator.....	43
Tabel III-2 Jadwal Penelitian	44
Tabel III-3 Jumlah Populasi	45
Tabel III-4 Sumber Data Penelitian	46
Tabel III-5 Skala Pengukuran Likert.....	47
Tabel III-6 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal	49
Tabel III-7 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja	49
Tabel III-8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	50
Tabel III-9 Output Reabilitas Instrument	51
Tabel IV-1 Jenis Kelamin	58
Tabel IV-2 Usia	59
Tabel IV-3 Pendidikan	60
Tabel IV-4 Skor Angket Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)	61
Tabel IV-5 Skor Angket Variabel Lingkungan Kerja (X2)	64
Tabel IV-6 Skor Angket Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	71
Tabel IV-7 Multikolonieritas	77
Tabel IV-8 Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel IV-9 Hasil Uji T	80
Tabel IV-10 Hasil Uji F	81
Tabel IV-11 Hasil Uji R Squaer.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Paradigma Penelitian.....	39
Gambar IV-1 Histogram Menguji Normalitas	75
Gambar IV-2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	76
Gambar IV-3 Residual Statistics	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Sedarmayanti (2016, hal.19) Sumber daya manusia mendapatkan peran penting dalam mewujudkan organisasi kompetitif dalam era globalisasi yang sedang dan akan terus berlangsung. Sebagaimana dikemukakan 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, hal.19) 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 (*negative thinking*) terhadap pekerjaan yang dilakukan. Saripuddin (2015) Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja

merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap produk kerja yang dihasilkan.

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 kepada 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 dicapai, melakukan berbagai penataan komunikasi antar pegawai dalam perusahaan dan terkoordinasi dengan baik. Interaksi pegawai dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja individu. Situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja.

Busro (2017, hal.211-212) yang menyatakan Bahwa Komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh dua orang terkadang bersifat sangat privasi, rahasia, dan hanya dua orang yang mengetahui isi pesan yang disampaikan. 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 memecahkan suatu masalah.

Komunikasi juga bertujuan untuk menyampaikan pesan agar pesan tersebut dapat berpindah dari satu pihak (komunikator) 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 memiliki pengaruh yang sangat penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan, lingkungan kerja yang baik sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, dalam hal ini yang dimaksud lingkungan kerja ialah yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Bagi pegawai, bekerja pada lingkungan kerja yang bersih, penerangan yang cukup, pertukaran udara yang baik, dengan perlengkapan kerja yang memadai dan 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.

Hasil dari Observasi yang dilakukan oleh penulis 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 disampaikan dan rekan kerja yang tidak siap membantu apabila pegawai tersebut mempunyai kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut tentu saja mengakibatkan ketidakpuasan bagi pegawai saat menjalankan tugas. Selain itu Pegawai kantor BPPRD Kota Medan merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja disebabkan oleh keadaan lingkungan kerja yang

sempit dan kurang nyaman, dimana didalam satu ruangan terdiri dari banyak meja pegawai yang hanya dibatasi dengan sekat-sekat sehingga ruangan untuk berjalan cukup kecil serta perlengkapan dan peralatan pendukung pekerjaan tidak memadai. Disamping itu 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.

Kesimpulan dari hasil Observasi dengan fenomena yang ditemukan, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Observasi yang penulis lakukan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul yaitu:

1. Terjadinya kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi yang berjalan didalam perusahaan tidak berjalan dengan baik, hal itu dapat terlihat pada saat pegawai menyampaikan atau menerima tugas dari atasan, atau sesama pegawai pada saat bekerja
2. Lingkungan kerja yang tidak nyaman disebabkan oleh keadaan ruangan dan fasilitas kerja yang tidak memadai menyebabkan tidak maksimalnya pegawai dalam menjalankan tugas

3. Pegawai tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja, hal itu disebabkan oleh komunikasi dan lingkungan kerja yang tidak mendukung pada saat pegawai menjalankan tugasnya.

C. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

- a. Apakah ada pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai?
- b. Apakah ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai?
- c. Apakah ada pengaruh Komunikasi interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan?

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari kekeliruan dalam penelitian mengenai masalah yang dibahas, maka dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis terbatas pada bagian Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja ini hanya dibatasi pada Pegawai Negeri Sipil Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan
- b. Untuk menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan
- c. Untuk menganalisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang diharapkan menjadi manfaat penelitian adalah :

- a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengetahuan ilmiah dalam bidang sumber daya manusia, khususnya di bidang Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja.

- b. Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat memberi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan khususnya untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia mengenai Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai

- c. Manfaat Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam setiap individu. Sinambela (2018, hal 303) berpendapat Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang diliaui dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Noor (2013, hal 258) menyatakan Kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

Suparyadi (2015, hal 437) berpendapat Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan Pegawai terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Suparyadi

(2015, hal 438) yaitu:

- 1) Pekerjaan yang secara mental menantang
- 2) Ganjaran yang pantas
- 3) Kondisi kerja yang mendukung
- 4) Rekan kerja yang mendukung
- 5) Kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan

Berikut penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

- 1) Pekerjaan yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang dapat memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

- 2) Ganjaran yang pantas

Pada umumnya karyawan menginginkan memperoleh ganjaran yang pantas, yaitu gaji, upah, bonus, dan promosi jabatan yang sesuai dengan upaya-upaya yang dilakukannya dalam mengerahkan pikiran, tenaga, waktu dan kemungkinan menghadapi resiko pekerjaan.

- 3) Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja sebagai lingkungan kerja yang berhubungan dengan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik

- 4) Rekan kerja yang mendukung

Seseorang melakukan suatu pekerjaan tidak semata-mata untuk memperoleh ganjaran berupa uang, bonus, pangkat, jabatan, atau ingin

berprestasi kerja saja, tetapi ia juga membutuhkan pergaulan, bersosialisai atau berinteraksi sosial, ingin diterima oleh dan menerima orang lain, ingin berbagi pengetahuan dan pengalaman, saling memberikan pendapat atau saran

5) Kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dengan pekerjaannya akan menghasilkan individu yang lebih terpuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Noor (2013, hal 263-264) sebagai berikut:

- 1) *Pay Satisfaction*
- 2) *Promotion Satisfaction*
- 3) *Supervision Satisfaction*
- 4) *Coworker Satisfaction*
- 5) *Satisfaction with the work itself*

Berikut penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

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 komunikator 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 ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek dan membutuhkan keterampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangan tidak mengenakan.

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

c. Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator kepuasan kerja Menurut Edison, dkk (2018, hal. 214) sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Pengawasan
- 3) Gaji
- 4) Promosi
- 5) Rekan Kerja

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut:

1) Pekerjaan Itu Sendiri

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja.

2) Pengawasan

Kemampuan pengawasan oleh atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substantif terhadap kepuasan kerja.

3) Gaji

Dengan Gaji yang diterima, orang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya, orang dapat mengetahui sejauhmana manajemen menghargai kontribusi seseorang di organisasi tempat kerjanya. Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan pengharapannya. Apabila sistem upah diberlakukan secara adil dan didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan, maka kemungkinan besar akan diperoleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan banyak orang yang bersedia menerima upah yang lebih kecil untuk bekerja pada lokasi sesuai, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

4) Promosi

Kesempatan promosi jabatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi menggunakan berbagai cara dan memiliki penghargaan yang beragam, misalnya promosi berdasarkan tingkat senioritas, dedikasi, pertimbangan kinerja dan lain-lain. Kebijakan promosi yang adil dan transparan terhadap semua pegawai dapat memberikan dampak kepada mereka yang memperoleh kesempatan dipromosikan seperti perasaan senang, bahagia dan memperoleh kepuasan atas kerjanya.

5) Rekan Kerja

Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena pegawai merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Sifat kelompok kerja akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bersama dengan rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat menjadi sumber kepuasan bagi pegawai secara individu.

Sedangkan Luthans (2006, hal 244-245) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Gaji
- 3) Promosi
- 4) Pengawasan
- 5) Rekan Kerja
- 6) Kondisi Kerja

Adapun penjelasan dari indikator diatas sebagai berikut:

1) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

2) Gaji

Gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

3) Promosi

Promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

5) Rekan Kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

6) Kondisi Kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.

d. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Sutrisno (2009) Membagi dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Dampak Terhadap Produktivitas
- 2) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Adapun penjelasan dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Dampak Terhadap Produktivitas

Sutrisno (2009, hal 80) mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator di samping kepuasan kerja. Mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik misalnya, rasa telah mencapai sesuatu dan ganjaran ekstrinsik (gaji) yang diterima ke dua - duanya adil dan wajar diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

- 2) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Sutrisno (2009, hal 81) Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban - jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai 17 akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Organisasi melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan orang-orang ini dengan jalan menaikkan upah, pujian, pengakuan, dan seterusnya. Justru sebaliknya, bagi mereka yang

mempunyai kinerja buruk, sedikit upaya dilakukan oleh organisasi untuk menahan mereka. Bahkan mungkin ada tekanan halus untuk mendorong mereka agar keluar.

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Ngalimun (2018, hal. 3) berpendapat komunikasi interpersonal adalah Komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa edium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Purwanto (2011, hal.26) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis dan nonbisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Cangara (2005, hal.36-37) Membedakan Komunikasi antar pribadi atau interpersonal menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Komunikasi diadik (*dyadic communication*)
- 2) Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)

Adapun penjelasan dari komunikasi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi diadik (*dyadic communication*)

Cangara (2005, hal 36) Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang intim,

lebih dalam dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisinya bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

2) Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)

Cangara (2005, hal 37) Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. Komunikasi kelompok kecil oleh banyak kalangan dinilai sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena: pertama, anggota-anggotannya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka. Kedua, pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama. Ketiga, sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu pengaruhnya bisa bermacam-macam. Misalnya, si A bisa terpengaruh dari si B, dan si C bisa mempengaruhi si B. Proses komunikasi seperti ini biasanya banyak dikemukakan dalam kelompok studi dan kelompok diskusi. Tidak ada batas yang menentukan secara tegas berapa besar jumlah anggota suatu kelompok kecil. Biasanya antara 2-3 orang, bahkan ada yang mengembangkan sampai 20-30 orang, tetapi tidak lebih dari 50 orang.

b. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal bermacam-macam Menurut Purwanto (2011, hal 19-21), diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan Informasi
- 2) Berbagi Pengalaman
- 3) Menumbuhkan Simpati
- 4) Melakukan Kerjasama
- 5) Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Adapun penjelasan dari tujuan komunikasi interpersonal diatas adalah sebagai berikut:

1) Menyampaikan Informasi

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu.

2) Berbagi Pengalaman

Selain menyampaikan informasi, komunikasi antar pribadi juga memiliki tujuan untuk saling membagi pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyenangkan maupun hal-hal yang menyedihkan/menyusahkan. Saling berbagi rasa ini pada umumnya tidak disampaikan kepada setiap orang, tetapi hanya kepada seseorang yang dapat dipercaya atau teman dekatnya saja

3) Menumbuhkan Simpati

Suatu sikap yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, kesedihan, dan kepiluan yang sedang dirasakan oleh orang lain,

komunikasi dapat juga digunakan untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain.

4) Melakukan Kerjasama

Untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

5) Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Pengungkapan segala bentuk kekecewaan dan kekesalan secara tepat secara tidak tepat langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

c. Faktor – Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal

Cangara (2005, Hal 144) mengemukakan faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

- 1) Penerima
- 2) Pesan
- 3) Sumber
- 4) Media

Adapun penjelasan dari faktor-faktor diatas adalah sebagai berikut:

1) Penerima

Penerima adalah elemen 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 antarmanusia, 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 komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindra selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan

Sedangkan Ngalimun (2018, hal 41-42) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

- 1) Percaya (*Trust*)
- 2) Sikap Suportif
- 3) Sikap Terbuka

Adapun penjelasan dari faktor-faktor diatas adalah sebagai berikut:

1) Percaya (*Trust*)

Dari berbagai faktor yang paling mempengaruhi komunikasi antar pribadi adalah faktor kepercayaan, Sejak tahap pengenalan dan tahap peneguhan, kepercayaan menentukan efektifitas komunikasi.

2) Sikap Suportif

Sikap yang mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal gagal, karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi dibandingkan memahami pesan orang lain

3) Sikap Terbuka

Sikap ini amat sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif, dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak akan ada hal-hal yang tertutup.

d. Indikator Komunikasi Interpersonal

Pada penelitian ini, indikator komunikasi interpersonal yang efektif digunakan adalah dari sudut pandang humanistik menurut Nglimun (2018, hal 9-

11) Yang menjadi indikator-indikator komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan
- 2) Empati
- 3) Sikap mendukung
- 4) Sikap positif
- 5) Kesetaraan

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut:

1) Keterbukaan

Komunikasi antarpribadi yang efektif, individu harus terbuka pada pasangan yang diajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, lalu kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggung jawabkannya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, 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

Satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan.

4) Sikap positif

Memiliki perilaku positif yakni berfikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain.

5) Kesetaran

Keefektifan komunikasi interpersonal juga ditentukan oleh kesamaan-kesamaan yang dimiliki pelakunya. Seperti nilai, sikap, watak, perilaku, kebiasaan, pengalaman, dan sebagainya.

Indikator komunikasi interpersonal dari sudut pandang Pragmatis menurut Ngalimun (2018, hal 11) Yang menjadi indikator-indikator komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan diri
- 2) Kebersatuan
- 3) Manajemen interaksi
- 4) Daya ekspresi
- 5) Orientasi ke pihak lain

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan diri

Komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri dalam bersosialisasi, dimana hal tersebut dapat dilihat pada kemampuannya untuk menghadirkan suasana nyaman pada saat interaksi terjadi pada orang-orang yang merasa gelisah, pemalu, atau khawatir dan membuat mereka merasa lebih nyaman.

- 2) Kebersatuan

Mengacu pada penggabungan antara komunikan dan komunikator, dimana terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan yang mengisyaratkan minat dan perhatian untuk mau mendengarkan.

- 3) Manajemen interaksi

Dalam melakukan suatu komunikasi dapat mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua belah pihak, sehingga tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi pihak tokoh yang paling penting.

4) Daya ekspresi

Mengacu pada kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang ingin disampaikan dengan aktif, bukan dengan menarik diri atau melemparkan tanggung jawab kepada orang lain.

5) Orientasi ke pihak lain

Dalam hal ini dimaksudkan untuk lebih menyesuaikan diri pada lawan bicara dan mengkomunikasikan perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara, mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja dalam mencari pemecahan masalah.

e. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal keharusan bagi manusia, karena komunikasi berfungsi terhadap manusia satu dengan yang lain, membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi dan hubungan dengan sesama, oleh karenanya komunikasi menjadi penting. Menurut Cangara (2005, hal 56) fungsi komunikasi interpersonal ialah berusaha meningkatkan hubungan insan (human relations), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat berusaha membina hubungan yang baik dengan individu lainnya, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik di antara individu-individu tersebut.

Sedangkan menurut Ngalimun (2018, hal.20-22) Fungsi Komunikasi interpersonal, yaitu sebagai berikut:

1. Mengungkapkan Perhatian Kepada orang lain

Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukan badan menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya dan sebagainya.

2. Menemukan diri sendiri

Seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual.

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk social, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain

5. Memengaruhi sikap dan tingkah laku

Proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap.

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan.

7. Menghilangkan Kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi dan salah interpretasi yang terjadi antar sumber dan penerima pesan.

8. Memberikan Bantuan (Konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa fungsi komunikasi interpersonal berhubungan erat dengan kebutuhan untuk terlibat bersama orang lain, mengontrol, mengawasi bahkan menguasai orang lain dan kebutuhan untuk mengembangkan relasi serta mengasahi orang lain. Ketika komunikator menyampaikan pesan, umpan balik berlangsung seketika, komunikator mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan, ekspresi wajah, dan gaya bicara komunikator. Apabila umpan baliknya positif, artinya tanggapan komunikan menyenangkan komunikator, sehingga komunikator mempertahankan gaya komunikasinya, sebaliknya jika tanggapan komunikan negatif, komunikator harus mengubah gaya komunikasinya sampai berhasil.

3. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada pada sekitar perusahaan yang dapat mempengaruhi cara kerja dan kinerja daripada karyawan dan tempat kerja. Untuk lebih jelasnya lagi penjelasan lingkungan kerja akan di kemukakan oleh beberapa para ahli. Menurut Suparyadi (2015, hal.391) Lingkungan kerja adalah

segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya, baik yang bersifat fisik maupun psikis. Segala sesuatu yang berada disekitar karyawan ini dapat memberikan perasaan nyaman atau sebaliknya sehingga karyawan dapat lebih produktif, atau sebaliknya lingkungan kerja bahkan dapat menjadi penyebab terjadinya kecelakaan waktu karyawan tersebut melakukan pekerjaannya

Lingkungan kerja tidak kalah pentingnya di dalam pencapaian kinerja karyawan. Dimana lingkungan kerja mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Pendapat Wibowo (2016, hal 69) Lingkungan kerja adalah kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pemimpin maupun pekerja. Adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan akan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, kinerja karyawan akan meningkat, sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun. Menurut Sutrisno (2017, hal 118) Lingkungan kerja adalah Keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, Lingkungan kerja ini meliputi, tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, yang

dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Dengan demikian, lingkungan kerja memegang peranan penting dalam hal menciptakan rasa puas bagi karyawan sehingga meningkatkan produktivitas mereka sehari-hari. Untuk itu, lingkungan kerja memegang peranan penting dalam perusahaan guna mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2001, hal. 21) Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Lingkungan Kerja Fisik
- 2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Adapun penjelasan dari Jenis lingkungan kerja diatas adalah sebagai berikut:

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori 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, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja

Menurut Sunyoto (2016, hal. 44) faktor - faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah:

- 1) Hubungan karyawan
- 2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja
- 3) Penerangan
- 4) Peraturan kerja
- 5) Sirkulasi udara
- 6) Keamanan

Adapun penjelasan dari faktor-faktor lingkungan kerja yang mempengaruhi diatas adalah sebagai berikut:

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 datangnya dari rekan-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 didalam bekerja. Sedangkan hubungan sebagai kelompok maka seorang karyawan akan berhubungan dengan banyak orang, baik secara individu maupun secara kelompok.

2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan 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 di sini bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga disini penerangan matahari. Dalam melaksanakan tugas seringkali 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. Dengan perangkat 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 di anggap terlalu panas. Bagi perusahaan yang

merasa pertukaran udaranya kurang atau kepengapan masih dirasakan dapat mengusahakan.

6) Keamanan

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

Adapun faktor - faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Sedarmayanti

(2009) yaitu:

- 1) Warna
- 2) Kebersihan lingkungan kerja
- 3) Penerangan
- 4) Pertukaran udara
- 5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan.
- 6) Kebisingan
- 7) Tata ruang

Adapun penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja diatas adalah sebagai berikut:

1) Warna

Merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2) Kebersihan lingkungan kerja

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa

nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.

3) Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

4) Pertukaran udara

Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukan udara yang ada.

5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan

Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan

milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

6) Kebisingan

Merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.

7) Tata ruang

Merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

d. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja fisik Menurut Sunyoto (2013, hal. 11) yaitu:

- 1) Penerangan
- 2) Kebisingan
- 3) Suhu udara
- 4) Ruang gerak yang diperlukan
- 5) Pewarnaan
- 6) Keamanan

Adapun penjelasan dari indikator diatas adalah sebagai berikut:

1) Penerangan

Penerangan perlu untuk kesehatan, keamanan dan daya guna para pekerja, apabila kondisi lingkungan kerja tidak diperhatikan oleh organisasi/perusahaan, maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan diperusahaan. Pada pekerjaan yang memerlukan ketelitian, penerangan yang baik sangat diperlukan. Tanpa penerangan akan terjadi kerusakan

pada mata dan apabila terlalu terang lama kelamaan mata juga akan mengalami kerusakan.

2) Kebisingan

Dalam kaitannya dengan ketenangan bekerja, kebisingan merupakan suara yang tidak dikehendaki oleh para karyawan, karena sifatnya yang mengganggu ketenangan dan konsentrasi kerja.

3) Suhu udara

Keadaan suhu udara didalam ruangan kerja perlu diatur sedemikian rupa. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan gairah kerja karyawan, begitu pula sebaliknya suhu udara yang terlalu dingin akan menciptakan suasana dalam ruang kerja yang kurang nyaman.

4) Ruang gerak yang diperlukan

Ruang gerak karyawan juga harus mendapat perhatian, terutama ruangan yang dipergunakan untuk melangsungkan kegiatan kerja. Luas sempitnya ruang kerja akan mempengaruhi karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang dibebankan pada karyawan.

5) Pewarnaan

Pemilihan warna ruangan dalam perusahaan juga mempengaruhi kondisi kerja karyawan. Dewasa ini banyak perusahaan cenderung mempergunakan warna terang untuk dinding ruang kerja perusahaan. Warna yang digunakan untuk ruangan kerja erat hubungannya dengan penerangan yang mempergunakan dinding atau atap sebagai pembaur.

6) Keamanan

Keamanan erat kaitannya dengan peningkatan semangat dan gairah kerja karyawan tanpa adanya keamanan kerja bagi karyawan tentu akan mempengaruhi produktivitas perusahaan.

Indikator-indikator lingkungan kerja non fisik oleh De Stefano (2015, hal 22)

yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur Kerja
- 2) Standar Kerja
- 3) Pertanggung jawaban Supervisor
- 4) Kejelasan Tugas
- 5) Sistem Penghargaan
- 6) Hubungan antar Karyawan

Adapun Penjelasan dari indikator diatas sebagai berikut:

1) Prosedur Kerja

Rangkaian tata pelaksanaan kerja yang di atur secara berurutan, sehingga terbentuk urutan kerja secara bertahap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2) Standar Kerja

Persyaratan tugas, fungsi atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan.

3) Pertanggung jawaban Supervisor

Tanggung jawab seorang supervisor untuk menyusun tugas karyawan agar dapat dikerjakan secara efektif dan adil. Supervisor juga bertanggung jawab mengadakan evaluasi karyawan untuk menjamin pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

4) Kejelasan Tugas

Sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali oleh karyawan. Dalam hal ini karyawan dituntut untuk memahami dan mampu melaksanakan pekerjaan mereka berdasarkan instruksi dari atasan.

5) Sistem Penghargaan

Sistem imbalan atau sistem penghargaan (reward system) adalah sebuah program yang digunakan untuk mengenali prestasi individual karyawan, seperti pencapaian sasaran atau proyek atau penggunaan ide-ide kreatif.

6) Hubungan antar Karyawan

Hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja

e. Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Ishak dan Tanjung (2003), manfaat lingkungan kerja yaitu menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang didapatkan karena bekerja dengan orang yang termotivasi yakni pekerjaan bisa terselesaikan dengan tepat, itu artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan mengakibatkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juang akan tinggi.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja

Membangun Komunikasi yang baik atau menciptakan komunikasi antara atasan dan bawahan perlu diciptakan dan dibina dalam suatu perusahaan. Kemampuan membina komunikasi juga sangat dibutuhkan oleh seseorang pegawai dalam bekerja, mampu membina hubungan dengan orang lain akan membuat komunikasi yang efektif dengan sesama rekan kerja. Sebaliknya apabila kurangnya memahami komunikasi dengan sesama rekan kerja maka dapat menjadikan mereka merasa tidak puas dalam bekerja.

Hasil Nellitawati (2019, hal 4) dapat di interpretasikan bahwa variabel komunikasi Interpersonal telah dipahami dan menunjukkan sudah terjalannya komunikasi yang sangat baik diantara para pegawai. Dengan melakukan pengarahan, pengawasan dan memberi motivasi kepada bawahan sehingga terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai.

Hasil Diasmoro, (2017, hal 119) Berdasarkan analisa menggunakan Uji Korelasi menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal (baik kemampuan komunikasi interpersonal) maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal yang *intens* sesama rekan kerja mampu mengurangi permasalahan dalam ketidakpuasan kerja, salah satunya adalah *turn over* atau keluarnya karyawan dalam pekerjaan.

Hasil Dewantara, (2014, hal 7) Hasil Perhitungan Analisis *Product moment* diperoleh adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan – Manajer Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. Agar tetap menjaga dan membina baiknya kepuasan kerja dapat mempertimbangkan aspek-aspek yang harus diperhatikan, diantaranya: waktu khusus untuk sekedar bersosialisasi secara kolektif kepada seluruh anggota perusahaan.

Hasil Atmojo, (2018, hal 256) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sub variabel Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja, Apabila karyawan memiliki kesulitan dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab, hendaknya tidak sungkan dalam meminta bantuan kepada karyawan lainnya, hal ini bertujuan untuk mempermudah bagi karyawan yang memiliki kendala dalam menyelesaikan tugas.

Hasil Siburian, (2009, hal 79) Menyimpulkan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, Dengan perkataan lain, semakin baik Komunikasi Interpersonal, maka semakin tinggi Kepuasan Kerja. Perlu ditingkatkan Komunikasi Interpersonal antar sesama warga sekolah dan pihak pemangku kepentingan lainnya

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang penting diperhatikan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang menyenangkan akan memberikan tampilan kepuasan yang lebih dari karyawan dalam bekerja sehingga dapat lebih mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Semakin menyenangkan dan semakin

kondusif lingkungan kerja yang berlaku di dalam perusahaan akan mempengaruhi kondisi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak kondusif dan tidak menyenangkan maka akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi karyawan

Hasil Sitinjak, (2018, hal 166) Disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik dan non fisik secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, harus memperhatikan dan meningkatkan lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik

Hasil Yunanda, (2012, hal 12) Terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin nyaman lingkungan kerja di tempat kerja mengakibatkan kepuasan kerja karyawan meningkat. Para pimpinan harus selalu menciptakan keadaan kerja yang kondusif yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil Wibowo, dkk (2014, hal 9) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang dominan dari lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan diharapkan manajemen perusahaan mampu meningkatkan sarana lingkungan kerja.

Hasil Saripuddin, (2015, hal 17) Menyimpulkan tidak terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja, hal ini dijelaskan juga berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan cahaya dari pantulan sinar matahari membuat responden tidak puas melakukan pekerjaan serta suara bising

yang terdapat di lingkungan kerja membuat responden tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan dan sebagian besar responden menjawab sangat setuju.

Hasil Ningsih, Agustini, (2018, hal 14) Menyimpulkan Lingkungan Kerja non Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, yang berarti bahwa pengaruh bersifat langsung dan secara signifikan mempengaruhi variable dependen

3) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Apabila pegawai merasa tidak puas dalam bekerja, maka Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja menunjukkan hasil yang tidak baik. Semakin tinggi atau semakin Komunikasi yang terjalin dengan baik, semakin kondusif dan menyenangkan lingkungan kerja, maka kepuasan kerja Pegawai akan semakin baik atau semakin meningkat. Sebaliknya, apabila Komunikasi tidak terjalin dengan baik, tidak kondusif dan menyenangkan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi Pegawai.

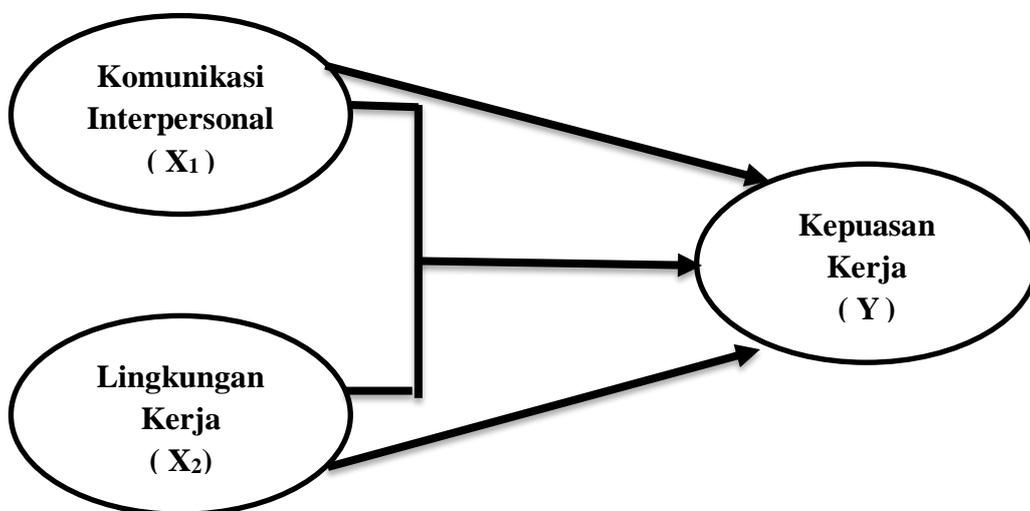
Hasil Abadi, dkk (2015, hal 13) Penelitian mengenai pengaruh hubungan interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Diketahui variable hubungan interpersonal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. Untuk meningkatkan hubungan interpersonal dan lingkungan kerja harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi hubungan antar pegawai

Hasil Vemmylia, (2009, hal 69-70) yang menyimpulkan bahwa hubungan interpersonal dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Diharapkan tetap mempertahankan semangat kerja

karyawan dan menunjukkan sikap bersahabat saat menerima masukan dari pegawai lain.

Hasil Abdullah, (2014, hal 17) mendapati adanya pengaruh yang signifikan antara hubungan interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan dan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan termasuk kategori kuat dan bernilai positif. Upaya yang dapat ditempuh misalnya dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang bersentuhan dengan kerjasama tim dan *gathering* yang sebaiknya dilakukan secara rutin, diharapkan dapat memperlancar komunikasi dan hubungan secara personal antar karyawan.

Hasil Hakim, Yasir, Nur, (2014, hal 547) Menyimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara hubungan interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, untuk dapat melaksanakan manajemen yang efektif untuk dapat menghasilkan dan menerima perawat-perawat yang profesional yang mampu menerapkan asuhan keperawatan yang maksimal salah satunya komunikasi.



Gambar II. 1

Paradigma Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat paradigma penelitian sebagai berikut

C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017, hal.159) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Dari rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
3. Ada pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *assosiatif*. Menurut Juliandi,dkk (2015, hal 13) pendekatan asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini akan dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Pendekatan asosiatif berupaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya, atau apakah suatu variabel menjadi sebab perubahan variabel lainnya.

Sementara itu, dalam pendekatan asosiatif ini dimana kecenderungan data yang digunakan dalam metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017, hal. 7) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berdasarkan pada filsafat positivisme, metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini disebut Instrumen pengumpulan data yang digunakan seperti angket, daftar wawancara dan lainnya.

B. Defenisi Operasional

Tabel III-1
Definisi Operasional dan Indikator

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item Pernyataan
1	Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan Kerja adalah Sikap atau penilaian seseorang terhadap keadaan kerja dan hasil kerja yang sesuai dengan harapan dan keinginan.	1.Pekerjaan itu sendiri 2.Pengawasan 3.Promosi 4.Rekan kerja	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12
2	Komunikasi Interpersonal (X1)	Komunikasi Interpersonal adalah interaksi antar dua orang atau beberapa orang dimana komunikator dapat menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.	1.Keterbukaan 2.Empati 3.Sikap mendukung 4.Sikap positif 5.Kesetaraan	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
3	Lingkungan Kerja (X2)	Lingkungan kerja adalah semua keadaan berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.	1.Penerangan 2.Kebisingan 3.Suhu udara 4.Ruang gerak yang diperlukan 5.Pewarnaan 6.Keamanan 7.Prosedur kerja 8.Standar Kerja 9.Sistem Penghargaan 10.Hubungan Antar Karyawan	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12 13,14 15,16 17,18 19,20

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian di lakukan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan yang beralamat di Jalan Jenderal Besar A.H. Nasution No.32 Medan yang bergerak dalam bidang pemungutan pajak dan retribusi.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini di mulai pada bulan November 2018 s/d Maret 2019.

Tabel III-2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	April 2018				Mei 2018				Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra riset/Penelitian	■	■																		
2	Pengajuan Judul			■	■																
3	Penulisan Proposal					■	■														
4	Bimbingan Proposal							■	■												
5	Seminar Proposal									■	■	■	■								
6	Pengumpulan data											■	■								
7	Penulisan Skripsi													■	■	■	■				
8	Bimbingan Skripsi																	■	■		
9	Sidang Meja Hijau																			■	■

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017, hal.80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Dearah Kota Medan yaitu sebanyak 337 Pegawai.

Tabel III-3
Jumlah Populasi

No	Golongan	Populasi
1	I/c	1
2	II/a	1
3	II/b	12
4	II/c	23
5	II/d	6
6	III/a	66
7	III/b	111
8	III/c	55
9	III/d	53
10	IV/a	7
11	IV/b	1
12	IV/c	1
	JUMLAH	337

Sumber : Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan (2018)

2. Sampel penelitian

Sampel merupakan populasi kecil yang digunakan dalam penelitian. Sampel terdiri dari kelompok individu yang dipilih dari kelompok yang lebih besar dimana pemahaman dari hasil penelitian diberlakukan.

Menurut Sugiyono (2017, Hal.81) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari 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, dkk 2015, hal 59).

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

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

Maka sampel akan dicari dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{337}{1 + 337 (10\%)e^2} = 77$$

Melalui perhitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 77 orang karyawan.

Tabel III-4
Sumber Data Penelitian

No	Golongan	Populasi
1	I/c	$1/337 \times 77 = 1$
2	II/a	$1/337 \times 77 = 1$
3	II/b	$12/337 \times 77 = 2$
4	II/c	$23/337 \times 77 = 5$
5	II/d	$6/337 \times 77 = 1$
6	III/a	$66/337 \times 77 = 15$
7	III/b	$111/337 \times 77 = 25$
8	III/c	$55/337 \times 77 = 12$
9	III/d	$53/337 \times 77 = 12$
10	IV/a	$7/337 \times 77 = 1$
11	IV/b	$1/337 \times 77 = 1$
12	IV/c	$1/337 \times 77 = 1$
	Jumlah	77

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Quesioner (angket)

Daftar pernyataan yang sudah di persiapkan terlebih dahulu untuk diberikan

kepada responden yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Dalam hal ini memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan variabel yang diteliti. Skala yang digunakan adalah Likert dengan kategori :

Tabel III-5
Skala Pengukuran Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju/SS	5
Setuju/S	4
Kurang Setuju/KS	3
Tidak Setuju/TS	2
Sangat Tidak Setuju/STS	1

Sumber: Sugiyono (2017, hal 94)

Selanjutnya untuk menguji valid dan reliabel tidaknya maka di uji dengan validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas memiliki nama lain seperti sah, tepat, benar. Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Jika instrument valid/benar maka hasil pengukuran kemungkinan akan benar.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka di gunakan teknik korelasi produk moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_r)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_r)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2017, hal.183)

Dimana :

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y_i$ = Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum x_i y_i$ = Jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a) Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed < α 0,05)
- b) Terima H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan probabilitas yang dihitung > nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed > α 0,05)

Untuk mengetahui kelayakan dan tingkat kepercayaan instrument dari angket/questioner yang digunakan dalam penelitian, maka digunakan uji validitas dan realibilitas yaitu untuk penelitian cukup layak digunakan dan dapat dipercaya sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dengan tujuan ukurnya.

Adapun uji validitas penelitian dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel III-6
Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal (X₁)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,965	0,2242	Valid
2	0,937	0,2242	Valid
3	0,424	0,2242	Valid
4	0,808	0,2242	Valid
5	0,965	0,2242	Valid
6	0,965	0,2242	Valid
7	0,873	0,2242	Valid
8	0,965	0,2242	Valid
9	0,965	0,2242	Valid
10	0,937	0,2242	Valid

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan butir item X₁ dinyatakan valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga keseluruhan butir item dapat dimasukan pada butir kuesioner.

Tabel III-7
Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X₂)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,563	0,2242	Valid
2	0,420	0,2242	Valid
3	0,321	0,2242	Valid
4	0,304	0,2242	Valid
5	0,382	0,2242	Valid
6	0,365	0,2242	Valid
7	0,520	0,2242	Valid
8	0,560	0,2242	Valid
9	0,420	0,2242	Valid
10	0,356	0,2242	Valid
11	0,340	0,2242	Valid
12	0,382	0,2242	Valid
13	0,520	0,2242	Valid
14	0,651	0,2242	Valid
15	0,656	0,2242	Valid
16	0,656	0,2242	Valid
17	0,720	0,2242	Valid
18	0,453	0,2242	Valid
19	0,626	0,2242	Valid
20	0,656	0,2242	Valid

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan butir item X_2 dinyatakan valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga keseluruhan butir item dapat dimasukkan pada butir kuesioner.

Tabel III-8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,395	0,2242	Valid
2	0,579	0,2242	Valid
3	0,766	0,2242	Valid
4	0,459	0,2242	Valid
5	0,760	0,2242	Valid
6	0,622	0,2242	Valid
7	0,787	0,2242	Valid
8	0,671	0,2242	Valid
9	0,313	0,2242	Valid
10	0,477	0,2242	Valid
11	0,340	0,2242	Valid
12	0,451	0,2242	Valid

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan data pengolahan data di atas, diperoleh nilai r tabel dengan nilai signifikansi 5% sehingga $df=n-2$, $df=77-2= 75$, maka r tabel sebesar 0,2242. Selanjutnya berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir item X_1 , X_2 dan Y dinyatakan *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui konsentrasi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji *reliabilitas*. Pengujian *reliabilitas* dilakukan dengan *koefisien alpha* (α) dari *Crobbach* menurut Juliandi, dkk (2015, hal 82) dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Keterangan:

- r = Realibilitas Instrumen
 k = Banyaknya butir pernyataan
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varians butir
 $\sigma 1^2$ = Varians Total

Dengan kriteria:

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik
 b) Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik

Adapun pengujian instrument realibilitas dari butir item penelitian dapat dilihat melalui tabel berikut dibawah ini:

Tabel III-9
Output Realibilitas Instrument

No. Item	Variabel	Cronbach Alpha	Reliabel	Keterangan
	Komunikasi Interpersonal (X ₁)	0,70	0,2242	Reliabel
	Pengkungan Kerja (X ₂)	0,37	0,2242	Reliabel
	Puasan Kerja (Y)	0,67	0,2242	Reliabel

Sumber: Data Penelitian (diolah), 2019

Berdasarkan tabel uji realibilitas diatas dapat disimpulkan bahwa setiap butir instrument variabel $>$ dari nilai rtabel dan $>$ dari 0,6 maka instrument dinyatakan Reliabel atau layak memasuki tahap analisis data.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017, hal. 240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017, hal. 7) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berdasarkan pada filsafat positivisme, metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik regresi berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Jika

model adalah model yang baik, maka hasil regresi layak dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau tujuan untuk pemecahan masalah praktis. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Normalitas

Menurut Sunyoto (2013, hal 84) uji asumsi normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika data menyebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Metode yang dapat digunakan untuk uji normalitas antara lain yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis grafik. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal (menyerupai lonceng), regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Menurut Priyatno (2014, hal 99) menjelaskan bahwa uji asumsi klasik jenis ini diterapkan

untuk menganalisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau tiga variabel bebas/independent variabel. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance InflasiFactor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan dalam sebuah model regresi. Menurut (Ghozali, 2013), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Bentuk pengujian yang digunakan dengan metode informal atau metode grafik scatterplot. Dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedassitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode analisis statistik regresi linier berganda Priyatno (2014, hal 148) mengemukakan bahwa analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \beta + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Juliandi, dkk (2015, hal. 157)

Keterangan:

Y = Kepuasan Kerja

β = Konstanta

β_1 dan β_2 = Besaran Koefesien regresi dari masing-masing variabel

X₁ = Komunikasi Interpersonal

X₂ = Lingkungan Kerja

e = Error

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t yaitu untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat. Untuk menguji signifikan hubungan, digunakan rumus uji statistik t sebagai berikut :

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

Sugiyono (2017, hal. 212)

Dimana :

t = nilai t hitung

r_{xy} = korelasi variabel X dan Y yang ditemukan

n = jumlah sampel

Keterangan :

- 1) Bila t hitung < t tabel, maka H₀ = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

2) Bila hitung $t > t$ tabel, maka $H_0 =$ ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

b. Uji F (Simultan)

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda digunakan Uji F, untuk menguji nyata atau tidak nyatanya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_h = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana :

R^2 = koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

Hipotesisnya :

- 1) H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja
- 2) H_1 : Ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) Tolak H_0 jika yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan atau [$\text{Sig} \leq \sigma_{0,05}$]
- 2) Terima H_0 jika yang dihitung $>$ probabilitas yang ditetapkan atau [$\text{Sig} > \sigma_{0,05}$]

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan mengkuadratkan

koefisien yang ditemukan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100 \%$$

Dimana:

D = Koefisien determinasi

r = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase kontribusi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X₁, 20 pernyataan untuk variabel X₂ dan 12 pernyataan untuk variabel Y, dimana yang menjadi variabel X₁ adalah komunikasi interpersonal, variabel X₂ adalah lingkungan kerja dan yang menjadi variabel Y adalah kepuasan kerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada karyawan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan sebanyak 77 karyawan.

a. Identitas Responden

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden sebagai berikut:

1) Berdasarkan jenis kelamin.

Untuk mengetahui tingkat persentase jenis kelamin dari 77 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV-1.
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	39	50.6	50.6	50.6
	Perempuan	38	49.4	49.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Angket Penelitian (Diolah 2019)

Dari tabel diatas total responden adalah sebanyak 77 orang, berdasarkan jenis kelamin responden dapat diketahui 39 responden dengan persentase 50,6% responden laki-laki dan 38 responden dengan persentase 49,4% responden perempuan. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki meskipun hanya lebih unggul satu responden.

2) Berdasarkan usia

Usia responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah usia dari 20 - > 50 tahun. Untuk mengetahui tingkat persentasenya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV-2.
Usia Responden

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 - 35 TAHUN	40	51.9	51.9	51.9
	> 35 TAHUN	37	48.1	48.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Hasil Angket Penelitian (Diolah 2019)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas usia responden berada diantara 25-35 tahun dapat diketahui 40 responden dengan persentase 51,9% dan diatas 35 tahun dapat diketahui 37 responden dengan persentase 48,1%. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa data didominasi oleh responden berusia 25-35 tahun.

3) Berdasarkan Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat persentasenya karakteristik responden melalui jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV-3.
Jenis Pendidikan

PENDIDIKAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	10	13.0	13.0	13.0
	D-3	15	19.5	19.5	32.5
	S-1	38	49.4	49.4	81.8
	S-2	14	18.2	18.2	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Hasil Angket Penelitian (Diolah 2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu responden yang memiliki jenjang Pendidikan SMA/SMK sebanyak 10 responden sebesar 13%, Diploma 15 responden dengan perolehan 19,5%, Sarjana sebanyak 38 responden dengan persentasi sebesar 49,4% dan magister sebanyak 14 responden dengan persentasi 18,2%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Komunikasi Interpersonal

Dalam hal ini menunjukkan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket yang tersebar dengan item yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini sebagaimana dikemukakan pada tabel berikut dibawah ini:

Tabel IV-4
Skor Angket Variabel X₁ (Komunikasi Interpersonal)

Item Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	18.2	32	41.6	17	22.1	14	18.2	0	0
2	14	18.2	33	42.9	4	5.2	26	33.8	0	0
3	12	15.6	36	46.8	29	37.7	0	0	0	0
4	9	11.7	24	31.2	41	53.2	3	3.9	0	0
5	14	18.2	32	41.6	17	22.1	14	18.2	0	0
6	14	18.2	32	41.6	17	22.1	14	18.2	0	0
7	9	11.7	38	49.4	27	35.1	3	3.9	0	0
8	14	18.2	32	41.6	17	22.1	14	18.2	0	0
9	14	18.2	32	41.6	17	22.1	14	18.2	0	0
10	14	18.2	33	42.9	4	5.2	26	33.8	0	0

Sumber: Data Penelitian (diolah 2019)

Berdasarkan data tabulasi skor angket X₁ (Komunikasi interpersonal) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 1 tentang sikap dan perilaku yang baik maka komunikasi akan berjalan dengan lancar, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju. Hal tersebut berarti pegawai merasa sikap atau perilaku seseorang dalam berkomunikasi dapat mempengaruhi interaksi pada saat berkomunikasi.
2. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 2 tentang memperhatikan dengan serius saat berkomunikasi dengan sesama pegawai, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (42,9%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 26 orang (33,8%) menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti pegawai merasa setuju bahwa cara melihat keterbukaan saat berkomunikasi adalah dengan melihat mimik wajahnya apakah serius atau tidak.

3. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 3 tentang komunikasi yang dilakukan saat bekerja membuat saya dapat memahami masalah yang dihadapi rekan kerja, diketahui bahwa 12 orang (15,6%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (46,8%) menyatakan setuju, dan 29 orang (37,7%) menyatakan kurang setuju. Hal tersebut berarti pegawai merasa berkomunikasi saat bekerja dapat meningkatkan kepekaan terhadap apa yang sedang dirasakan oleh rekan kerja.
4. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 4 tentang jika ada rekan kerja berhasil mengerjakan tugasnya saya memberikan pujian kepadanya, diketahui bahwa 9 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju, 24 orang (31,2%) menyatakan setuju, 41 orang (53,2%) menyatakan kurang setuju, 3 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan memberikan pujian kepada rekan kerja dapat meningkatkan komunikasi interpersonal.
5. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 5 tentang bekerja sama dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan menyelesaikan tugas secara bersama dapat memperbaiki komunikasi antar rekan kerja.
6. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 6 tentang secara langsung maupun tidak langsung dukungan terhadap rekan kerja itu sangat dibutuhkan, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang

(18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut berarti pegawai menyetujui bahwa dukungan itu diperlukan sesama pegawai.

7. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 7 tentang komunikasi yang sering terjadi pada saat bekerja membantu saya untuk lebih mengenal rekan kerja, diketahui bahwa 9 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (49,4%) menyatakan setuju, 27 orang (35,1%) menyatakan kurang setuju, 3 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik saat bekerja dalam membangun daya kenal yang baik antar rekan kerja.
8. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 8 tentang komunikasi yang baik dalam bekerja membangun hubungan yang sangat positif sesama rekan kerja, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai setuju dengan persepsi komunikasi yang baik dapat membangun hubungan yang baik pula.
9. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 9 tentang saya sering memberikan kesempatan kepada rekan kerja saya untuk bertanya dan berpendapat, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden

yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti memberikan ruang kepada rekan kerja untuk bertanya atau menyuarakan pendapat dapat membangun komunikasi yang baik.

10. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 10 tentang Saya merasa rekan kerja saya bertanya kepada saya pada saat membutuhkan saya saja, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (42,9%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 26 orang (33,8%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai berpikiran negative tentang rekan yang bertanya.

b. Variabel Lingkungan Kerja

Dalam hal ini menunjukkan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket yang tersebar dengan item yang berhubungan dengan lingkungan kerja yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini sebagaimana dikemukakan pada tabel berikut:

Tabel IV-5
Skor Angket Variabel X₂ (Lingkungan Kerja)

Item Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	16,9	33	42,9	17	22,1	14	18,2	0	0
2	20	26	45	58,4	4	5,2	8	10,4	0	0
3	24	31,2	29	37,7	15	19,5	9	11,7	0	0
4	16	20,8	37	48,1	15	19,5	9	11,7	0	0
5	14	18,2	41	53,2	17	22,1	5	6,5	0	0
6	7	9,1	60	77,9	1	1,3	9	11,7	0	0
7	13	16,9	45	58,4	17	22,1	2	2,6	0	0
8	13	16,9	39	50,6	17	22,1	8	10,4	0	0
9	20	26	45	58,4	4	5,2	8	10,4	0	0
10	24	31,2	31	40,3	15	19,5	7	9,1	0	0

11	16	20,8	39	50,6	15	19,5	7	9,1	0	0
12	14	18,2	41	53,2	17	22,1	5	6,5	0	0
13	13	16,9	45	58,4	17	22,1	2	2,6	0	0
14	9	11,7	38	49,4	27	35,1	3	3,9	0	0
15	14	18,2	32	41,6	17	22,1	14	18,2	0	0
16	14	18,2	32	41,6	17	22,1	14	18,2	0	0
17	14	18,2	33	42,9	4	5,2	26	33,8	0	0
18	12	15,6	36	46,8	29	37,7	0	0	0	0
19	8	11,7	24	31,2	41	53,2	3	3,9	0	0
20	14	18,2	32	41,6	17	22,1	14	18,2	0	0

Sumber: Data Penelitian (diolah 2019)

Berdasarkan data tabulasi skor angket X2 (Lingkungan Kerja) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 1 tentang penataan cahaya diruangan kerja sudah baik sehingga tidak mengganggu aktivitas bekerja, diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (42,9%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dominan menyetujui penataan cahaya pada perusahaan sudah cukup baik.
2. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 2 tentang penerangan di tempat kerja, dapat membuat saya bekerja dengan baik., diketahui bahwa 20 orang (26%) menyatakan sangat setuju, 45 orang (58,4%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 8 orang (10,4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai menyetujui tentang penerangan ditempat kerja dapat memperbaiki kinerja pegawai.

3. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 3 tentang suara bising dapat mengganggu kenyamanan dalam bekerja, diketahui bahwa 24 orang (31,2%) menyatakan sangat setuju, 29 orang (37,7%) menyatakan setuju, 15 orang (19,5%) menyatakan kurang setuju, 9 orang (11,7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kebisingan dapat mengganggu kenyamanan pegawai dalam bekerja.
4. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 4 tentang menjaga ketenangan ruangan pekerjaan pada saat bekerja, diketahui bahwa 16 orang (20,8%) menyatakan sangat setuju, 37 orang (48,1%) menyatakan setuju, 15 orang (19,5%) menyatakan kurang setuju, 9 orang (11,7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai turut menjaga ketenangan ruangan pada saat bekerja.
5. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 5 tentang sirkulasi udara ditempat kerja sudah cukup baik untuk saya melakukan pekerjaan. , diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (53,2%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 5 orang (6,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sirkulasi udara di perusahaan sudah dinilai baik oleh pegawai.
6. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 6 tentang ventilasi udara yang kurang baik akan dapat menghambat pekerjaan, diketahui bahwa 7 orang (9,1%) menyatakan sangat setuju, 60 orang (77,9%) menyatakan setuju, 1 orang (1,3%) menyatakan kurang setuju, 9 orang (11,7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini

membenarkan pernyataan pada item sebelumnya, bahwa ventilasi udara yang tidak baik dapat memperburuk sirkulasi udara dan berdampak pada kinerja pegawai.

7. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 7 tentang tata ruang kerja yang nyaman sangat membantu karyawan dalam bekerja, diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 45 orang (58,4%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,6%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa ruang kerja yang nyaman dapat mempengaruhi kinerja pegawai.
8. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 8 tentang Saya dapat bekerja dengan leluasa di tempat kerja., diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (50,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 8 orang (10,4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan karyawan merasa nyaman dengan tempat kerja yang diberikan.
9. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 9 tentang Pemilihan warna di dalam ruangan kerja cukup baik., diketahui bahwa 20 orang (26%) menyatakan sangat setuju, 45 orang (58,4%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 8 orang (10,4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai sebagian besar merasa menyukai warna dinding diruangan kerja.
10. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 10 tentang warna dinding pada ruangan kerja sangat mendukung keadaan pikiran saya untuk kerja, diketahui bahwa 24 orang (31,2%) menyatakan sangat setuju, 31 orang (40,3%)

menyatakan setuju, 15 orang (19,5%) menyatakan kurang setuju, 7 orang (9,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan warna dinding dapat mempengaruhi pemikiran pegawai.

11. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 11 tentang Saat ini perusahaan telah memberikan keamanan yang baik kepada para pegawainya, diketahui bahwa 16 orang (20,8%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (50,6%) menyatakan setuju, 15 orang (19,5%) menyatakan kurang setuju, 7 orang (9,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan perusahaan sudah cukup baik dinilai pegawai.
12. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 12 tentang Keamanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan rasa nyaman kepada pegawai saat menjalankan tugasnya , diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (53,2%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 5 orang (6,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa keamanan yang diberikan perusahaan sudah cukup baik untuk menciptakan rasa nyaman bagi pegawai perusahaan.
13. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 13 tentang Kebijakan dan aturan kerja di perusahaan ini sangat jelas, diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 45 orang (58,4%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,6%) menyatakan tidak setuju

dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan perusahaan dalam memberikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan pegawai.

14. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 14 tentang Saya menjalankan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan, diketahui bahwa 9 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju, 38 orang (49,4%) menyatakan setuju, 27 orang (35,1%) menyatakan kurang setuju, 3 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar pegawai sudah bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.
15. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 15 tentang Saya menjalankan pekerjaan harus mencapai target yang ditentukan perusahaan, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bekerja berdasarkan target yang sudah ditetapkan.
16. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 16 tentang Setiap unit kerja di perusahaan ini memiliki standar kinerja yang jelas, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menjelaskan bahwa pegawai dominan menyetujui pernyataan bahwa pada setiap unit kerja memiliki standar kerjanya masing-masing.

17. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 17 tentang Perusahaan memberikan bonus bagi karyawan yang berprestasi, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (42,9%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 26 orang (33,8%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai merasa bonus yang diberikan perusahaan sudah cukup dirasakan hasilnya meskipun tidak terlalu mendominasi.
18. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 18 tentang Penghargaan yang diberikan perusahaan dapat memotivasi saya untuk lebih semangat bekerja, diketahui bahwa 12 orang (15,6%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (46,8%) menyatakan setuju, 29 orang (37,7%) menyatakan kurang setuju dan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apresiasi dari perusahaan dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam bekerja.
19. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 19 tentang Dengan bekerja sama akan membuat beban kerja terasa lebih ringan dan membuat suasana kerja lebih nyaman, diketahui bahwa 9 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju, 24 orang (31,2%) menyatakan setuju, 41 orang (53,2%) menyatakan kurang setuju, 3 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai menyetujui bahwa dengan bekerja sama menjadikan pekerjaan lebih ringan.
20. Frekuensi jawaban responden untuk pertanyaan 20 tentang Hubungan kerja yang baik sangat penting untuk dapat bekerja lebih baik lagi, diketahui bahwa 14 orang (18,2%) menyatakan sangat setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan

setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 14 orang (18,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa menjalin hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan eksistensi pekerjaan lebih baik lagi.

c. Variabel Kepuasan Kerja

Dalam hal ini menunjukkan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket yang tersebar dengan item yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

Tabel IV-6
Skor angket variabel Y (Kepuasan Kerja)

Item Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	2	2,6	43	55,8	32	41,6	0	0	0	0
2	21	27,3	50	64,9	4	5,2	2	2,6	0	0
3	17	22,1	52	67,5	8	10,4	0	0	0	0
4	2	2,6	39	50,6	36	46,8	0	0	0	0
5	20	26	52	67,5	5	6,5	0	0	0	0
6	4	5,2	49	63,6	24	31,2	0	0	0	0
7	20	26	53	68,8	4	5,2	0	0	0	0
8	22	28,6	48	62,3	7	9,1	0	0	0	0
9	12	15,6	36	46,8	29	37,7	0	0	0	0
10	9	11,7	24	31,2	41	53,2	3	3,9	0	0
11	13	16,9	45	58,4	17	22,1	2	2,6	0	0
12	13	16,9	39	50,6	17	22,1	8	10,4	0	0

Sumber: Data Penelitian (diolah 2019)

Berdasarkan data tabulasi skor angket Y (Kepuasan Kerja) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 1 tentang pekerjaan yang saya lakukan sangat menarik dan menyenangkan, diketahui bahwa 2 orang (2,6%) menyatakan sangat setuju, 43 orang (55,8%) menyatakan setuju, 32 orang (41,6%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak

setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasa tertarik dengan pekerjaannya.

2. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 2 tentang pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keahlian saya, diketahui bahwa 21 orang (27,3%) menyatakan sangat setuju, 50 orang (64,9%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,6%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan sudah memberikan jobdesk sesuai kualifikasi pegawai.
3. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 3 tentang Saya diberi tanggung jawab dan kepercayaan terhadap pekerjaan dan saya merasa puas, diketahui bahwa 17 orang (22,1%) menyatakan sangat setuju, 52 orang (67,5%) menyatakan setuju, 8 orang (10,4%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasa puas karena tanggungjawab dan kepercayaan.
4. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 4 tentang atasan menunjukan perhatian dan selalu memberikan nasihat kepada saya, diketahui bahwa 2 orang (2,6%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (50,6%) menyatakan setuju, 36 orang (46,8%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukan bahwa pegawai menyetujui tentang atasan yang baik dalam menunjukan perhatian kepada bawahannya.

5. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 5 tentang Atasan memuji saya apabila saya mencapai hasil yang baik, diketahui bahwa 20 orang (26%) menyatakan sangat setuju, 52 orang (67,5%) menyatakan setuju, 5 orang (6,5%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pegawai menyetujui tentang atasan yang memberikan apresiasi bawahannya.
6. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 6 tentang Atasan selalu membantu saya apabila mendapat kesulitan dalam pekerjaan, diketahui bahwa 4 orang (5,2%) menyatakan sangat setuju, 49 orang (63,6%) menyatakan setuju, 24 orang (31,2%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian atasan dapat meningkatkan kepuasan pegawai.
7. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 7 tentang *Saya memiliki Peluang yang sama dengan pegawai yang lain untuk meraih posisi yang lebih baik*, diketahui bahwa 20 orang (26%) menyatakan sangat setuju, 53 orang (68,8%) menyatakan setuju, 4 orang (5,2%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasa memiliki peluang untuk memiliki karir yang lebih baik.
8. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 8 tentang Proses Kenaikan jabatan diperusahaan terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi, diketahui bahwa 22 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju, 48 orang (62,3%) menyatakan setuju, 7 orang (9,1%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa perusahaan menyetujui tentang jenjang karir yang diperoleh di Perusahaan tidak mengandung unsur nepotisme.

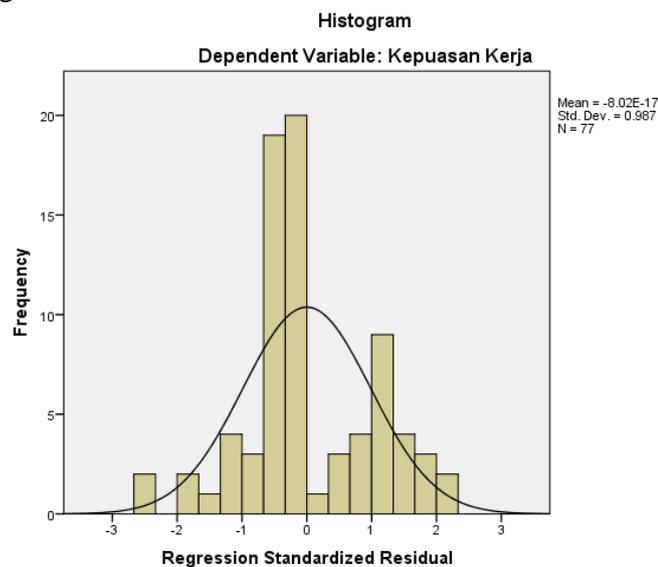
9. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 9 tentang Saya Puas atas system promosi yang ada karena transparan dan berdasarkan prestasi, diketahui bahwa 12 orang (15,6%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (46,8%) menyatakan setuju, 29 orang (37,7%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada orang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa pegawai merasa system promosi yang diberikan perusahaan sudah cukup baik karena transparan dan adil.
10. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 10 tentang Rekan kerja saya sangat menyenangkan dan bertanggung jawab atas pekerjaannya dan dapat diteladani, diketahui bahwa 9 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju, 24 orang (31,2%) menyatakan setuju, 41 orang (53,2%) menyatakan kurang setuju, 3 orang (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini membuktikan bahwa pegawai merasa memiliki rekan kerja yang menyenangkan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya.
11. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 11 tentang Rekan kerja saya cukup cerdas dan sangat membantu dalam bekerja, diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 45 orang (58,4%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,6%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai berpendapat bahwa rekan kerja cukup memiliki kecerdasan dalam bekerja.

12. Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan 12 tentang Rekan Kerja selalu mendorong saya dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik , diketahui bahwa 13 orang (16,9%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (50,6%) menyatakan setuju, 17 orang (22,1%) menyatakan kurang setuju, 8 orang (10,4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa pegawai merasa memiliki rekan kerja yang selalu mendorong pada kebaikan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat grafik histogram dan gambar normal P-Plot.

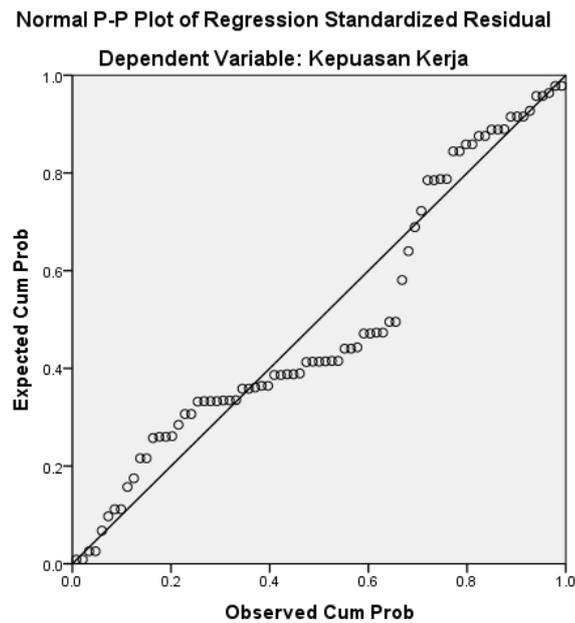


Gambar IV-1

Histogram untuk menguji normalitas

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal (menyerupai lonceng), sehingga dapat dikatakan regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar IV-2
Regresi Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2019

Pada Grafik normal P-Plot di atas terlihat bahwa titik-titik meyebar dan berada di sekitar garis diagonal dan searah garis diagonal, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dapat dikatakan normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas diperlukan dalam suatu penelitian yang memiliki variabel independen lebih dari satu. Hal ini untuk mengetahui apakah didalam suatu model regresi ditemukan adanya hubungan atau korelasi antar variabel independen. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Tabel IV-7
Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi Interpersonal	.471	2.122
	Lingkungan Kerja	.471	2.122

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

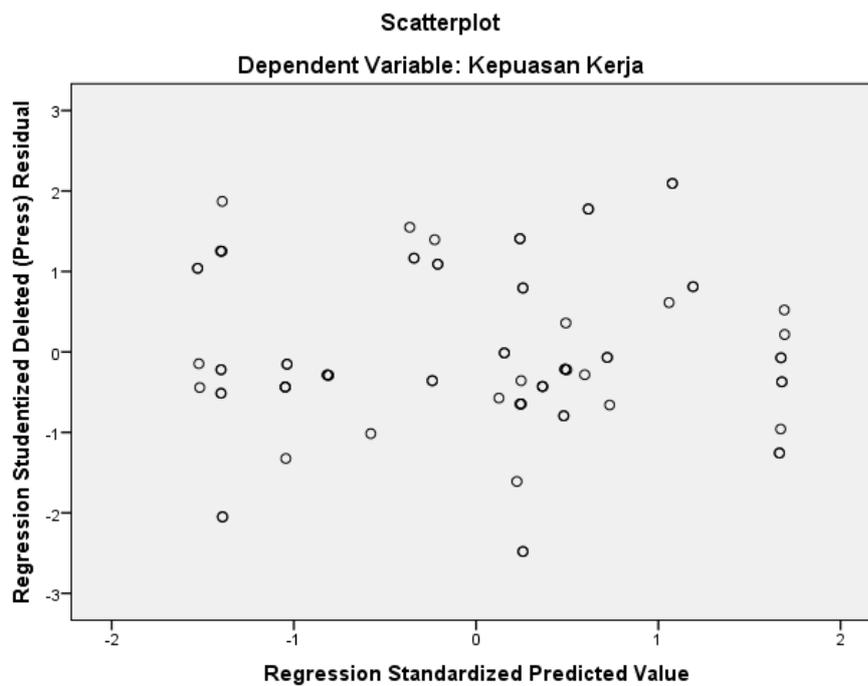
Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja memiliki nilai VIF sebesar 2,122 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,471 artinya kedua variabel terbebas dari multikolonieritas (karena tidak melebihi 4 atau 5).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu priode pengamatan kepriode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksikan dengan *studentized deleted residual* nilai tersebut. Jika variasi residual dari suatu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*. Jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar IV-3.
Residuals Statistics Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan gambar residual diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi disusun untuk melihat hubungan yang terbangun antara variabel penelitian, apakah hubungan yang terbangun positif atau hubungan negatif.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa model hubungan dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel IV-8
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37.590	3.708		10.137	.000		
	Komunikasi Interpersonal	.247	.069	.519	3.603	.001	.471	2.122
	Lingkungan Kerja	.004	.067	.007	.052	.959	.471	2.122

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat disusun model persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 37,590 + 0,247 X_1 + 0,004 X_2$$

Dari persamaan di atas berarti kepuasan kerja akan naik bila komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja juga ditingkatkan kualitasnya. Tetapi koefisien regresi komunikasi interpersonal (0,247) lebih besar dari pada koefisien regresi untuk lingkungan kerja (0,004).

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial, bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen (komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja). Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel

80 independent dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Pengujian ini menggunakan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, atau variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel IV-9
Hasil uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.590	3.708		10.137	.000
	Komunikasi Interpersonal	.247	.069	.519	3.603	.001
	Lingkungan Kerja	.004	.067	.007	.052	.959

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Dalam uji t ini dilakukan pada derajat kebebasan ($n-k-1$), dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, mana $77-3-1=73$. Untuk tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$.

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} X1 = 3,603$$

$$t_{hitung} X2 = 0,052$$

$$t_{tabel} = 1,9930$$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} 3,603 > t_{tabel} 1,993$ dan nilai sig. $0,001 < 0,005$ jadi dapat disimpulkan hipotesa H_a diterima dan H_0 ditolak artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kemudian variabel lingkungan kerja memiliki nilai $t_{hitung} 0,052 < t_{tabel} 1,9930$ dan nilai sig. $0,959 > 0,005$ sehingga dapat disimpulkan hipotesa H_a ditolak dan H_o diterima artinya variabel lingkungan memiliki pengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independent (variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan kerja). Pengujian ini menggunakan kriteria jika $p\text{-value} < \text{level of significant}$ yang ditentukan maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, atau dapat melihat nilai F. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara bersamaan variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. F_{tabel} dapat dihitung dengan cara $df_1 = k - 1$ dan $df_2 = n - k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel dependen dan independent. Maka $df_1 = 3 - 1 = 2$ kemudian $df_2 = 77 - 3 = 74$, maka didapat F_{tabel} nya adalah 3,12.

Tabel IV-10
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	339.311	2	169.656	14.068	.000 ^b
	Residual	892.403	74	12.060		
	Total	1231.714	76			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Komunikasi Interpersonal

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 14,068 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,12 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka H_a diterima dan H_o

ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X_1 (komunikasi interpersonal), X_2 (lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan kerja).

5. Uji Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel 82ndependent (variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja) menjelaskan variabel dependen (kepuasan kerja) atau untuk mengetahui besar presentase variasi variabel terikat yang dijelaskan pada variabel bebas, maka dicarilah nilai R^2 (R square). Jika angka lebih mendekati satu maka dinyatakan hubungan antara kedua variabel dinyatakan sangat kuat. Berikut ini hasil SPSS yang menggambarkan tentang nilai (R^2) pada penelitian ini.

Tabel IV-11
Hasil Uji R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	.275	.256	3.47268

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2019

Dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,275$ dan $R^2(R \text{ square}) = 0,256$. Artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan didalam variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 25,6%, sedangkan sisanya (74,4%) dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variable, dimana komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket (kuesioner), dengan jumlah sampel sebanyak 77 responden. Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan, diperoleh hasil variabel komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti kepuasan karyawan dalam bekerja dapat dilihat ataupun dinilai dengan kondisi komunitas interpersonal, apakah baik dan sejalan atau cenderung bertolak belakang.

Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Sebagaimana menurut Ngalimun (2018, hal. 3) berpendapat komunikasi interpersonal adalah Komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa edium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Selanjutnya menurut Purwanto (2011, hal.26) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis dan nonbisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hasil Nellitawati (2019, hal 4) dapat diinterpretasikan bahwa variabel komunikasi Interpersonal telah dipahami dan menunjukkan sudah terjalannya komunikasi yang sangat baik diantara para pegawai. Dengan melakukan pengarahan, pengawasan dan memberi motivasi kepada bawahan sehingga terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai. Selanjutnya hasil dari penelitian Diasmoro, (2017, hal 119) dimana berdasarkan analisa menggunakan Uji Korelasi menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal (baik kemampuan komunikasi interpersonal) maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal yang *intens* sesama rekan kerja mampu mengurangi permasalahan dalam ketidakpuasan kerja, salah satunya adalah *turn over* atau keluarnya karyawan dalam pekerjaan. Hal serupa juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Dewantara, (2014, hal 7) dimana hasil Perhitungan Analisis *Product moment* diperoleh adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan – Manajer Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. Agar tetap menjaga dan membina baiknya kepuasan kerja dapat mempertimbangkan aspek-aspek yang harus diperhatikan, diantaranya: waktu khusus untuk sekedar bersosialisasi secara kolektif kepada seluruh anggota perusahaan. Selanjutnya berdasarkan penelitian Atmojo, (2018, hal 256) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sub variabel Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja, Apabila karyawan memiliki kesulitan dalam

menyelesaikan tugas atau tanggung jawab, hendaknya tidak sungkan dalam meminta bantuan kepada karyawan lainnya, hal ini bertujuan untuk mempermudah bagi karyawan yang memiliki kendala dalam menyelesaikan tugas. Dan yang terakhir hasil penelitian Siburian, (2009, hal 79) menyimpulkan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, Dengan perkataan lain, semakin baik Komunikasi Interpersonal, maka semakin tinggi Kepuasan Kerja. Perlu ditingkatkan Komunikasi Interpersonal antar sesama warga sekolah dan pihak pemangku kepentingan lainnya

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa membangun komunikasi yang baik atau menciptakan komunikasi antara atasan dan bawahan merupakan suatu hal yang penting dan harus dibina baik oleh masing-masing individu. Kemampuan membina komunikasi juga sangat dibutuhkan oleh seseorang pegawai dalam bekerja, mampu membina hubungan dengan orang lain akan membuat komunikasi yang efektif dengan sesama rekan kerja. Sebaliknya apabila kurangnya memahami komunikasi dengan sesama rekan kerja maka dapat menjadikan mereka merasa tidak puas dalam bekerja.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan, diperoleh hasil variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja memiliki relasi positif namun tidak berpengaruh signifikan. Jadi dapat dikatakan

bahwa lingkungan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam menciptakan kepuasan kerja.

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada pada sekitar perusahaan yang dapat mempengaruhi cara kerja dan kinerja daripada karyawan dan tempat kerja. Sebagaimana teori yang disampaikan oleh Suparyadi (2015, hal.391) yang menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya, baik yang bersifat fisik maupun psikis. Segala sesuatu yang berada disekitar karyawan ini dapat memberikan perasaan nyaman atau sebaliknya sehingga karyawan dapat lebih produktif, atau sebaliknya lingkungan kerja bahkan dapat menjadi penyebab terjadinya kecelakaan waktu karyawan tersebut melakukan pekerjaannya. Selanjutnya menurut pendapat Wibowo (2016, hal 69) yang menyatakan lingkungan kerja adalah kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pemimpin maupun pekerja. Kemudian berdasarkan pendapat Sutrisno (2017, hal 118) yang menyatakan lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi, tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Wibowo, dkk (2014, hal 9) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang dominan dari lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Untuk meningkatkan kepuasan kerja

karyawan diharapkan manajemen perusahaan mampu meningkatkan sarana lingkungan kerja. Selanjutnya berbanding terbalik juga dengan penelitian Yunanda, (2012, hal 12) yang menyatakan terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin nyaman lingkungan kerja di tempat kerja mengakibatkan kepuasan kerja karyawan meningkat. Para pimpinan harus selalu menciptakan keadaan kerja yang kondusif yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian berdasarkan hasil penelitian Sitinjak, (2018, hal 166) Disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik dan non fisik secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, harus memperhatikan dan meningkatkan lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Selanjutnya berbanding terbalik juga dengan penelitian Ningsih, Agustini, (2018, hal 14) Menyimpulkan Lingkungan Kerja non Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, yang berarti bahwa pengaruh bersifat langsung dan secara signifikan mempengaruhi variable dependen.

Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian Saripuddin, (2015, hal 17) Menyimpulkan tidak terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja, hal ini dijelaskan juga berdasarkan jawaban responden berkaitan dengan cahaya dari pantulan sinar matahari membuat responden tidak puas melakukan pekerjaan serta suara bising yang terdapat dilingkungan kerja membuat responden tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan dan sebagian besar responden menjawab sangat setuju.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Mengenai pengaruh antara variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X_1 (komunikasi interpersonal), X_2 (lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan kerja).

Hal ini berarti, jika variabel terikat dinilai dengan menggabungkan atau mengkaitkan kedua variabel bebas, maka variabel bebas (komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja) mampu mempengaruhi variabel terikat (kepuasan kerja) secara positif.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam setiap individu. Sebagaimana yang disampaikan Sinambela (2018, hal 303) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang diluar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Selanjutnya menurut Noor (2013, hal 258) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abadi, dkk (2015, hal 13) tentang pengaruh hubungan interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Diketahui variable hubungan interpersonal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. Untuk meningkatkan hubungan interpersonal dan lingkungan kerja harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi hubungan antar pegawai. Selanjutnya menurut Vemmylia, (2009, hal 69-70) yang menyimpulkan bahwa hubungan interpersonal dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Diharapkan tetap mempertahankan semangat kerja karyawan dan menunjukkan sikap bersahabat saat menerima masukan dari pegawai lain. Hal serupa sesuai dengan yang disampaikan Abdullah, (2014, hal 17) mendapati adanya pengaruh yang signifikan antara hubungan interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan dan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan termasuk kategori kuat dan bernilai positif. Upaya yang dapat ditempuh misalnya dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang bersentuhan dengan kerjasama tim dan *gathering* yang sebaiknya dilakukan secara rutin, diharapkan dapat memperlancar komunikasi dan hubungan secara personal antar karyawan. Selanjutnya penelitian Hakim, Yasir, Nur (2014, hal 547) Menyimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara hubungan interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, untuk dapat melaksanakan manajemen yang efektif untuk dapat menghasilkan dan menerima perawat-perawat yang professional yang mampu menerapkan asuhan keperawatan yang maksimal salah satunya komunikasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, sehingga apabila pegawai merasa tidak puas dalam bekerja, maka Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja menunjukkan hasil yang tidak baik. Semakin tinggi atau semakin Komunikasi yang terjalin dengan baik, semakin kondusif dan menyenangkan lingkungan kerja, maka kepuasan kerja Pegawai akan semakin baik atau semakin meningkat. Sebaliknya, apabila Komunikasi tidak terjalin dengan baik, tidak kondusif dan menyenangkan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi Pegawai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial untuk variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai t_{hitung} 3,603 > t_{tabel} 1,993 dan nilai sig. 0,001 < 0,005 jadi dapat disimpulkan hipotesa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti kepuasan karyawan dalam bekerja dapat dilihat ataupun dinilai dengan kondisi komunitas interpersonal, apakah baik dan sejalan atau cenderung bertolak belakang.
2. Sedangkan untuk variabel lingkungan kerja didapat hasil yaitu memiliki nilai t_{hitung} 0,052 < t_{tabel} 1,9930 dan nilai sig. 0,959 > 0,005 sehingga dapat disimpulkan hipotesa H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Atau dengan kata lain lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja memiliki relasi positif namun tidak berpengaruh signifikan.
3. Kemudian berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 14,068 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,12 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X_1 (komunikasi interpersonal), X_2 (lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan kerja).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mencoba memberikan saran sebagai masukan yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal adalah interaksi antar dua orang atau beberapa orang dimana komunikator dapat menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antar karyawan sudah dapat dinilai baik. Atau dengan kata lain, secara umum karyawan merasa puas bekerja di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah Kota Medan, karena komunikasi yang terjalin antar anggota dapat berjalan dan dipahami dengan baik. Meskipun demikian, perusahaan diharapkan mampu menyediakan pengembangan maupun pelatihan untuk meningkatkan rasa empati, kekeluargaan, saling memiliki antar karyawan sehingga kedepannya komunikasi antar karyawan dapat lebih baik lagi.
2. Lingkungan kerja adalah semua keadaan berbentuk fisik dan non fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian, lingkungan kerja yang diberikan perusahaan dinilai belum cukup baik sehingga belum mampu meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Oleh sebab itu, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk karyawan, baik dari segi pencahayaan, suhu udara, sarana prasarana dan lain sebagainya yang dinilai dalam lingkungan kerja yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi. (2015). Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Atmojo, A. P. (2018). Pengaruh Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pada Pt. Bima Palma Nugraha Di Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(1), 242–256.
- Busro, M. (2017). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert; Riefmanto, ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Edisi Kedu). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dewantara. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan - Manajer Dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Rsup Dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jawa Tengah. *Jurnal Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 97.
- Diasmoro, O. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT Gangstar Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 05(01), 107–125.
- Dudung, A. (2014). Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Sinjaraga Santika Sport Kadipaten. *Jurnal System*, 1(2), 93.
- Edison. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke). Bandung: CV. Alfabeta.
- Hakim, A., Yassir, M., & Nur, M. (2014). Pengaruh Hubungan Ineterpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang UGD RSUD Salewangang Maros. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosisi*, 4(5), 541–548.
- Jufrizen, J. (2016). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 34–53.
- Juliandi, A. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi Pert; Fahrizal Zulkarnain, ed.). Medan: UMSU PRESS.
- Mangukengara, A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan Ke). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 425–439.
- Nellitawati, Yurmanita, Y. (2019). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai di dinas pendidikan. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(1), 35.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal* (Cetakan Pe; Adnanta Ivan A., ed.). Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ningsih. (2018). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan. *JURNAL PLANS Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis*, 13(1), 8–17.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen (Tujuan Filosofis dan Praktis)* (Edisi Pert; Suwito, ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Purwanto, D. (2011). *Komunikasi Bisnis* (Edisi Keem; Adi Maulana, ed.). Jakarta: Erlangga.
- Saripuddin, J. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Sarana Argo Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3(2), 211–212.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil)* (Edisi Revi; Dinah Sumayyah, ed.). Bandung: PT.Reflika Aditama.
- Siburian. (2009). *Komunikasi Interpersonal, Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru SMA Parulian 2 Medan*. 67–81.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke; Suryani dan Restu Damayanti, ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- 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.
- Sujati. (2018). Kepuasan Kerja : Arti Penting, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi dan Implikasinya Bagi Organisasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert; Putri Christian, ed.). Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Vemmylia. (2009). Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT.PLN Cabang Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 69.

Wibowo. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (studi pada karyawan pt.telekomunikasi indonesia tbk.kandatek malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(16), 141.