Jurnal Akuntansi dan Manajemen Madani **ISSN 2580-2631**
Vol. 1, No. 1, Juni 2017

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BALIKPAPAN

Budi Susanto Go
Sasmoyo Dimas Radityo

STIE Madani Balikpapan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of working environment, communication and leadership toward employee job satisfaction in Kantor Pajak Pratama Balikpapan either partially or simultaneously. The method analysis in this research is quantitative method research and data used is primary data. The respondents 58 employees of Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Data collection techniques used a questionnaire and interview. Data analysis used SPSS 16.0 for Windows. The results showed that there was a significant effect between working environment, communication, and leadership simultaneously towards employee job satisfaction Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Partially on leadership there is a significant effect on job satisfaction, while working environment and communication do not have a significant effect on employee job satisfaction.

Keywords : working environment, communication, leadership and job satisfaction

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia di Indonesia dinilai memiliki potensi yang begitu besar, karena Indonesia dikenal sebagai negara yang berkembang. Sebagai negara berkembang, dibutuhkan sebuah pengelolaan yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia dituntut untuk terus berkembang mengikuti zaman dan menyesuaikan dengan keadaan di lingkungan sekitarnya.

Menurut Hariandja (2007:23) mengemukakan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu variabel yang paling penting dalam suatu perusahaan. Organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan apabila adanya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai suatu kesuksesan yaitu melalui manajemen yang baik. Pemanfaatan sumber daya manusia yang diselenggarakan secara baik akan berpengaruh dan memiliki dampak untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan, mengatasi perbedaan pendapat, konflik atau masalah antar karyawan. Apabila

tingkat kepuasan kerja karyawan tinggi maka akan menstimulasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Oleh karena itu, sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang baik dan berperan penting dalam melaksanakan suatu kegiatan dalam organisasi.

Menurut Yulharsari dalam Hadinata (2014:2) kepuasan kerja dapat meningkat jika pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaanya secara maksimal sehingga dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi dapat mewujudkan perilaku yang diarahkan pada tujuan guna mencapai sasaran akhir, yaitu tercapainya tujuan organisasi bersama. Kepuasan kerja bagi karyawan menumbuhkan perasaan yang senang dalam bekerja, hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang berorientasi pada sikap individu karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas, memiliki perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Menurut Tohardi (2007:431) menyatakan bahwa ada beberapa variabel pokok yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan.

Berdasarkan uraian penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

a. Bagaimana lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan?
b. Bagaimana lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan?

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti melakukan pembatasan masalah agar permasalahan yang diteliti dapat terarah sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diharapkan. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah lingkungan kerja, komunikasi, kepemimpinan, dan kepuasan kerja.
b. Objek penelitian ini adalah karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

KERANGKA TEORI

Penelitian yang dilakukan oleh Karstoro dalam Paripurna (2013:583) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik adalah apabila mampu mendukung efektivitas tugas pekerjaan baik karyawan secara sosial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja dapat dikatakan baik, apabila lingkungan kerja tersebut aman, nyaman, dan menyenangkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan yang berada dalam lingkungan kerja tersebut.

Menurut Rita Johan dalam Sugiartha (2015:98) menyatakan bahwa komunikasi akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena jika terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan maka karyawan akan menjadi lebih semangat bekerja dan tentu saja hal ini akan menguntungkan perusahaan dengan terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Suryadhana dalam Paripurna (2013:583) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan atasan untuk menggerakkan dan mengarahkan bawahannya dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Siagian (2006:295) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

H_1 : Diduga lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

H_2 : Diduga lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif yang dilakukan penulis dalam penelitian ini berupa deskriptif kuantitatif. Hal ini dilakukan untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel, yaitu variabel lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari para karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan sebagai bahan yang baik, untuk memperoleh hasil yang tepat, efektif, dan efisien. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) dan wawancara. Penelitian ini menggunakan model kuesioner bersifat tertutup dengan skala *likert* angka 1-5.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 81 yang merupakan seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 58 responden yang merupakan sebagian karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui asumsi normalitas data, ada tidaknya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas dalam model regresi, uji regresi berganda, uji koefisien korelasi (R), uji koefisien determinasi (R^2), pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang valid atau tidak. Pengujian hasil dari validitas dilakukan dengan cara membandingkan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel}. Dari nilai df (n-2) atau df = 58 – 2 = 56 sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,218.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,469	0,218	Valid
X1.2	0,562	0,218	Valid
X1.3	0,501	0,218	Valid
X1.4	0,625	0,218	Valid
X1.5	0,613	0,218	Valid
X1.6	0,617	0,218	Valid
X2.1	0,450	0,218	Valid
X2.2	0,660	0,218	Valid
X2.3	(0,043)	0,218	Tidak Valid
X2.4	(0,079)	0,218	Tidak Valid
X2.5	0,650	0,218	Valid
X2.6	0,221	0,218	Valid
X2.7	0,617	0,218	Valid
X2.8	0,477	0,218	Valid
X2.9	0,658	0,218	Valid
X2.10	0,720	0,218	Valid
X2.11	0,731	0,218	Valid
X2.12	0,699	0,218	Valid
X3.1	0,629	0,218	Valid
X3.2	0,618	0,218	Valid
X3.3	0,624	0,218	Valid
X3.4	0,403	0,218	Valid
X3.5	0,569	0,218	Valid
X3.6	0,619	0,218	Valid
X3.7	0,668	0,218	Valid
X3.8	0,334	0,218	Valid
Y1	0,546	0,218	Valid
Y2	0,599	0,218	Valid
Y3	0,334	0,218	Valid
Y4	0,577	0,218	Valid
Y5	0,323	0,218	Valid
Y6	0,646	0,218	Valid

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y7	0,385	0,218	Valid
Y8	0,723	0,218	Valid

Sumber : Hasil dari SPSS 16.0.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Lingkungan kerja	0,792	Reliabel
Komunikasi	0,843	Reliabel
Kepemimpinan	0,784	Reliabel
Kepuasan kerja	0,778	Reliabel

Sumber : Hasil dari SPSS 16.0.

Untuk mendeteksi uji normalitas dapat menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Data yang berdistribusi normal dapat ditunjukan dengan nilai signifikan diatas 0,05 atau 5%. Dari hasil SPSS 16.0 diketahui nilai *Asymp*. Sig (2-*tailed*) sebesar 0,528 yang lebih besar dari 0,05 atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Dari hasil output SPSS 16.0 uji multikolinearitas diketahui bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dari output *Scatterplot* dan uji *Spearman* diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari hasil output SPSS 16.0 diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,534. Untuk nilai dL dan dU dapat dilihat dari DW tabel pada signifikansi 0,05 dengan n (jumlah data) = 58 dan k (jumlah variabel independen) = 3 didapat nilai dL adalah 1,469 dan dU adalah 1,686. Hal ini berarti nilai DW (1,534) berada pada daerah antara dL dan dU, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Dari output tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$

$Y = 15{,}642 + (-0{,}106X_1) + 0{,}075X_2 + 0{,}530X_3$

Dari output SPSS 16.0 diketahui nilai koefisien korelasi R sebesar 0,739 nilai tersebut berada di kriteria antara 0,71 – 0,90 yang menunjukan bahwa variabel bebas (independen) yaitu lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan pada

penelitian ini memiliki korelasi yang positif sangat kuat terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan kerja.

Dari output SPSS 16.0 diketahui bahwa nilai *Adjusted* R *Square* sebesar 0,521 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu variabel lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan dengan nilai sebesar 52,1% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja dan sisanya sebesar 47,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari output SPSS 16.0 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 21,679. Selanjutnya untuk mengetahui nilai F_{tabel} menggunakan tabel statistik dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Selanjutnya untuk menentukan F_{tabel} dengan memasukkan rumus df_1 = k-1 (jumlah variabel dikurangi 1) df_2 = n-k-1 (jumlah kasus dikurangi jumlah variabel bebas dan dikurangi 1) maka perhitungan F_{tabel} adalah sebagai berikut :

F_{tabel} = α ; (k-1) ; (n-k-1)

= 0,05 ; (4-1) ; (58-3-1)

= 0,05 ; 3 ; 54 = F_{tabel} = 2,7758

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 21,679 > 2,7758 dengan nilai signifikan < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Dalam hal ini diketahui bahwa variabel bebas (independen) yaitu lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Dari output SPSS 16.0 diketahui nilai t_{hitung} dari masing-masing variabel bebas. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% atau tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df) adalah n-k-1 (kasus dikurangi variabel bebas dikurangi 1) maka perhitungan t_{tabel} adalah sebagai berikut :

t_{tabel} = (α/2) ; (n-k-1)

= (0,05/2) ; (58-3-1))

= 0,025 ; 54 = t_{tabel} = 2,0049

Penjabaran uji t untuk setiap variabel bebas adalah sebagai berikut :

a. Variabel lingkungan kerja didapatkan nilai t_{hitung} sebesar -0,863 yang lebih kecil dari t_{tabel} yaitu sebesar 2,0049. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.
b. Variabel komunikasi didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,639 lebih kecil dari t_{tabel} yaitu sebesar 2,0049. Maka dapat disimpulkan bahwa bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

c. Variabel kepemimpinan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6,663 lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 2,0049. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepemimpinan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh hasil pengujian hipotesis yaitu lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 21,679 > 2,7758. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan

Sedangkan secara parsial, variabel lingkungan kerja (X_1) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Indikator variabel lingkungan kerja ini terdiri dari pengawasan, suasana kerja dan perlakuan. Menurut Sedarmayanti (2009:21) menyatakan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Dengan demikian hasil dari variabel lingkungan kerja ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Himawan Chandra Hadinata pada tahun 2014 yang berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pabrik Genteng Massoka Kebumen, Jawa Tengah" yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Perbedaan tempat penelitian dan jumlah responden yang menyebabkan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan pengaruh yang ditimbulkan dalam penelitian ini bersifat negatif dimana variabel lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan tidak berdampak terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tempat berkas dan tempat duduk kursi tunggu untuk wajib pajak belum memadai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Hal ini adalah kemungkinan yang menyebabkan variabel lingkungan kerja tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Rita Johan dalam Sugiartha (2015:98) menyatakan bahwa komunikasi akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena jika terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan maka karyawan akan menjadi lebih semangat

bekerja dan tentu saja hal ini akan menguntungkan perusahaan dengan terciptanya kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hasil dari variabel komunikasi dalam penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Gede Diatmika Paripurna pada tahun 2013 yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali" yang menyatakan bahwa variabel komunikasi yang terjadi di Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali. Perbedaan waktu dan tempat penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang menyebabkan penelitian sekarang berbeda dengan penelitian terdahulu. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lim Erlina dan Sherly Oktavia L pada tahun 2006 yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Cipta Warna Jaya Di Surabaya" yang menyatakan bahwa variabel komunikasi yang terjadi di CV Cipta Warna Jaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Lim Erlina dan Sherly Oktavia L yang berpendapat bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan pengaruh yang ditimbulkan dalam penelitian ini bersifat negatif dimana variabel komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara bahwa keadaan yang ramai ketika karyawan kantor sibuk dalam bekerja dan ketika wajib pajak ramai dalam melaporkan pajaknya yang dapat mengganggu saat berkomunikasi dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Hal ini adalah kemungkinan yang menyebabkan variabel komunikasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepemimpinan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Indikator variabel kepemimpinan ini terdiri dari instruktif, konsultatif, partisipasi, delegasi dan pengendalian dari semua indikator yang disebutkan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Rivai (2003:2) mengatakan bahwa kepemimpinan yaitu proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Dengan demikian hasil dari variabel kepemimpinan dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Gede Diatmika Paripurna pada tahun 2013 yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali" yang menyatakan bahwa variabel kepemimpinan yang terjadi di Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rika Setyowati pada tahun 2015 yang berjudul "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepemimpinan, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Palma Asia Lestari Mandiri Balikpapan" yang menyatakan variabel

kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja. Perbedaan pendapat responden dan waktu penelitian yang menyebabkan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan pengaruh yang ditimbulkan dalam penelitian ini bersifat positif dimana variabel kepemimpinan berpengaruh signifikan di antara variabel bebas yang lain (lingkungan kerja dan komunikasi) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

a. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan secara bersama-sama diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja, komunikasi, dan kepemimpinan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.
b. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan secara terpisah bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tempat berkas dan tempat duduk kursi tunggu untuk wajib pajak belum memadai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Hal ini adalah kemungkinan yang menyebabkan variabel lingkungan kerja tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja.
c. Berikutnya untuk variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara bahwa keadaan yang ramai ketika karyawan kantor sibuk dalam bekerja dan ketika wajib pajak ramai dalam melaporkan pajaknya yang dapat mengganggu saat berkomunikasi dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Hal ini adalah kemungkinan yang menyebabkan variabel komunikasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja.
d. Selain itu, untuk variabel kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel kepemimpinan secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, saran yang penulis dapat berikan dalam penelitian ini antara lain :

a. Saran diberikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan yang menjadi objek penelitian
    1) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel lingkungan kerja tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga diharapkan lingkungan kerja lebih ditingkatkan kenyamanannya,

misalnya tempat berkas dan tempat duduk kursi tunggu untuk wajib pajak, supaya kepuasan kerja karyawan dapat optimal yang selanjutnya menciptakan hasil kerja yang efektif bagi kemajuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

2) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel komunikasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga hambatan komunikasi, misalnya *miss-communication*, salah persepsi dan salah informasi diharapkan dapat mengurangi hambatan komunikasi tersebut agar kepuasan kerja karyawan lebih maksimal sehingga dapat hasil kerja yang efektif bagi peningkatan pelayanan.
3) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, maka pimpinan kantor diharapkan mampu terus mempertahankan supaya kepuasan kerja bagi karyawan meningkatkan etos kerja dan menjadikannya sebagai *corporate culture* (budaya perusahaan) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balikpapan.

b. Untuk peneliti, selanjutnya skripsi ini dapat digunakan sebagai suatu referensi penelitian pendahuluan dengan bahan perbandingan agar hasil yang di peroleh lebih sempurna dengan memperkaya menggunakan variabel-variabel lain, misalnya kompensasi, motivasi dan sebagainya untuk menganalisis kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Erlina, Lim. dan Sherly Oktavia. L. 2006. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada CV Cipta Warna Jaya di Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Hadinata, Himawan Chandra. 2014. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pabrik Genteng Massoka Kebumen, Jawa Tengah. *Skripsi*. Yogyakarta Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT Grasindo

Paripurna, I Gede Diatmika. 2013. "Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Suriwathi Beach Hotel Legian – Kuta Bali". E-Jurnal Manajeman Universitas Udayana. Volume 2, Nomor 5.

Setyowati, Rika. 2015. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepemimpinan, Kompensasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Palma Asia Lestari Mandiri Balikpapan. *Skripsi*. Balikpapan: Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Madani Balikpapan.

Siagian, Sondang. P. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiartha, Pande Wayan Agus., dan Ni Wayan Mujianti. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Kardisa Denpasar". E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Volume 4, Nomor 1.

Tohardi, Ahmad. 2007. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pontianak. Mandar Maju.