

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL*  
PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI BIDANG PENGENDALIAN PAJAK  
DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**DWI GUSTI ZULANDA**

NPM : 169110219  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Dwi Gusti Zulanda  
NPM : 169110219  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Ujian Komprehensif : Rabu / 09 Juni 2021  
Judul Penelitian : “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 15 Juni 2021

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Pembimbing

Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Nama : Dwi Gusti Zulanda  
NPM : 169110219  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Komprehensif : Rabu / 09 Juni 2021  
Judul Penelitian : “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 15 Juni 2021  
Tim Seminar

Ketua,



Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom

Penguji,



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Mengetahui,  
Wakil Dekan 1



Cutra Aslinda, M.I.Kom

Penguji,



Dr. Fatmawati, S.IP, MM

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0448 / UIR-Fikom/Kpts/2021 Tanggal 20 Mei 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Rabu** Tanggal **09 Juni 2021 Jam : 13:00 – 14:00 WIB** bertempat di ruang **Aula** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : Dwi Gusti Zulanda  
NPM : 169110219  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Penelitian : “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”  
Nilai Ujian : Angka : “ 79,5 “ ; Huruf : “ B+ “  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom	Ketua	
2	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Penguji	
3	Dr. Fatmawati, S.IP, MM	Penguji	

Pekanbaru, 09 Juni 2021

Pjs Dekan



CUTRA ASLINDA, M. I. Kom

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PIMPINAN TERHADAP  
KEPUASAN KERJA PEGAWAI BIDANG PENGENDALIAN PAJAK  
DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

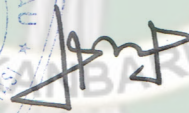
Yang Diajukan Oleh :

Dwi Gusti Zulanda  
169110219

Pada Tanggal  
Selasa, 15 Juni 2021

Mengesahkan

Pjs Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Cutra Aslinda, M. I. Kom

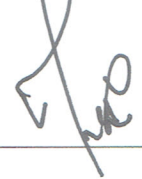
Tim Penguji

Tanda Tangan,

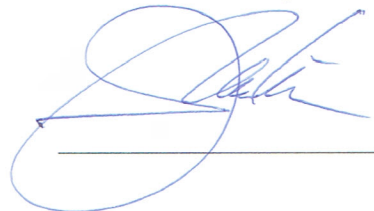
Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom



Dr. Fatmawati, S.IP, MM



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Gusti Zulanda  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru / 27 Mei 1996  
NPM : 169110219  
Bidang Kosentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat/No. Telp : Jl. Satria Gg. Keluarga No:40 / 089513045922  
Judul Penelitian : “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 15 Juni 2021  
Yang menyatakan,



Dwi Gusti Zulanda  
169110219

## LEMBAR PERSEMBAHAN



**Dengan menyebut nama Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, yang maha pengasih lagi maha penyayang**

Aku persembahkan karya tulis skripsi ini untuk kedua orang tuaku tercinta ayahanda dan ibunda, semoga Allah selalu memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada kedua orang tuaku.

Terimakasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan dengan sepenuh hati kepada anakmu ayah dan ibu serta selalu mengingatkan untuk tidak pernah berputus asa. Semoga apa yang kalian berikan akan menjadi amal dan tabungan kelak di akhirat dan bermanfaat bagi anakmu.

Serta saya ucapkan terimakasih untuk kakakku tercinta, dan sanak saudara yang selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta doa yang terbaik.

## MOTTO

*Cobalah untuk tidak menjadi orang sukses, tapi menjadi orang lebih bernilai.*

-Albert Einstein-

*Always be yourself no matter what they say and never be anyone else even if they look better than you.*

-Dwi Gusti Zulanda-

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.*

-QS. Al-Insyirah,6-8-



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai terutama kepada yang penulis hormati;

1. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu kepada penulis melalui petunjuk dan saran yang diberikan selama menyelesaikan penelitian ini.
3. Dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu yang bermanfaat serta tidak lupa kepada tenaga administrasi Fikom Universitas Islam Riau yang sudah meberikan kemudahan kepada penulis selama proses pendidikan berlangsung.
4. Keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat pada penulis.
5. Seluruh teman-teman angkatan 2016, terkhususnya buat Siti, Celia, Rara, Shinta, Ryo, Zufadli, Daim, Roni, Rinop, Afadri, Randi, Indra yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Akhirnya, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amiin.

Pekanbaru, 14 Juni 2021  
Penulis

Dwi Gusti Zulanda

## DAFTAR ISI

Judul ( <i>Cover</i> )	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembaran Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	
Halaman Motto	
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Abstrak	
<i>Abstrac</i>	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	7
C. Pembatasan Masalah Penelitian .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi .....	9
2. Komunikasi <i>Interpersonal</i> .....	16
3. Kepuasan Kerja .....	20
4. Pengertian Pimpinan .....	26
5. Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja .....	27
B. Kerangka Operasional .....	28
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	30
D. Kerangka Pemikiran .....	32
E. Hipotesis.....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel .....	36

C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
D. Sumber Data .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas.....	40
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40
1. Teknik Pengolahan Data .....	40
2. Analisis Data .....	42

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
1. Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru .....	46
2. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	49
3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru .....	50
4. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru .....	51
5. Aktivitas Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	52
B. Hasil Penelitian .....	53
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian .....	56
2. Deskripsi Variabel.....	57
a. Deskripsi Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X).....	57
1. Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) .....	57
2. Empati ( <i>Empathy</i> ).....	60
3. Dukungan ( <i>Supportiveness</i> ).....	62
4. Sikap Positif ( <i>Positiveness</i> ) .....	64
5. Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....	66
b. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y) .....	69
1. Pembayaran (Gaji/Upah) .....	69
2. Pekerjaan Itu Sendiri.....	71
3. Promosi Pekerjaan .....	73
4. Kepenyelaaan .....	75
5. Rekan Kerja .....	77
3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
a. Uji Validitas Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X).....	80
b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y) .....	81
c. Uji Reliabilitas.....	82

4. Analisis Data .....	83
a. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	83
b. Uji Hipotesis (Uji t).....	84
c. Koefesien Determinasi .....	85
C. Pembahasan Penelitian .....	86

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Survei Penelitian Mengenai Penyebab Turunnya Kepuasan Kerja .....	5
Tabel 2.1	Kerangka Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	37
Tabel 3.2	Skala Likert .....	41
Tabel 3.3	Kategori Skala .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian.....	56
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Indikator Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) .....	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	60
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Indikator Dukungan ( <i>Supportiveness</i> ) .....	62
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Indikator Sikap Positif ( <i>Positiveness</i> ) .....	64
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....	66
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> .....	68
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pembayaran (Gaji/Upah) .....	69
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pekerjaan itu sendiri .....	71
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Indikator Promosi Pekerjaan .....	73
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Kepenyeliaan ( <i>Supervisi</i> ) .....	75
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Rekan Kerja .....	77
Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	79
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas X .....	80
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Y .....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4.20	Hasil Regresi Linier Sederhana .....	83
Tabel 4.21	Hasil Hipotesis (Uji t) .....	84
Tabel 4.22	Hasil Koefisien Determinasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	28
Gambar 2.2 Alur Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	52



## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BIDANG PENGENDALIAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

Oleh: DWI GUSTI ZULANDA

Komunikasi *interpersonal* dari seorang pimpinan sangat perlu dilakukan sebagai pendukung kelancaran komunikasi didalam organisasi. Sistem dan hubungan komunikasi *interpersonal* pimpinan yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesenjangan diberbagai pihak dalam organisasi serta dapat pula meminimalisir rasa saling tidak percaya atau saling kecurigaan didalam lingkungan kerja yang berdampak terhadap kepuasan kerja yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistem komputerisasi SPSS *for Windows* Versi 20 untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa komunikasi *interpersonal* pimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian berdasarkan besaran presentase kontribusi atau sumbangan komunikasi *interpersonal* memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja nilai 88,3% dan sisanya sebesar 11,7% dipengaruhi oleh item atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini, seperti faktor motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja.

**Kata Kunci :** Komunikasi *Interpersonal*, Kepuasan Kerja



## ABSTRAC

### ***THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION OF LEADER ON THE JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE FIELD OF REGIONAL TAX CONTROL ON BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU***

**Oleh: DWI GUSTI ZULANDA**

*Interpersonal communication from a leader really needs to be done as a supporter of smooth communication within the organization. Good leadership interpersonal communication systems and relationships can minimize the occurrence of gaps in various parties in the organization and can also minimize mutual distrust or mutual suspicion in the work environment which results in low job satisfaction. This study aims to determine the magnitude of the influence of leadership interpersonal communication on job satisfaction of employees in the field of Regional Tax Control at Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.*

*The research method used in this research is quantitative research. The quantitative research method is one type of research whose specifications are systematic, well-planned and clearly structured from the start to the making of the research design. In this study the authors used the SPSS for Windows Version 20 computerized system to determine the magnitude of the influence of leadership interpersonal communication on job satisfaction of employees in the area of Regional Tax Control at Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.*

*From the test results it is known that interpersonal communication of leader has a significant effect on job satisfaction of employees in the area of regional tax control at Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Then, based on the percentage contribution or contribution of interpersonal communication, the value of work satisfaction is 88.3% and the remaining 11.7% is influenced by items or other factors not included in this study, such as motivation, compensation and work environment.*

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Unsur yang paling utama dalam peningkatan kepuasan kinerja anggota dalam organisasi adalah dengan adanya pimpinan yang memiliki kualitas, produktifitas, serta memiliki etos kerja yang tinggi, serta mampu memberikan kontribusi secara optimal kepada bawahan dan organisasi. Setiap organisasi, baik perusahaan ataupun instansi pemerintah, sebagai anggota organisasi pasti memiliki tujuan, dan tujuan tersebut salah satunya adalah kepuasan kerja yang diharapkan dapat selalu tercapai, dengan adanya tuntutan tersebut, maka diperlukan adanya seorang pemimpin yang mampu dalam memimpin bawahannya. Kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pimpinan bertujuan untuk menggerakkan pegawai sehingga kepuasan kerja pegawai dapat terpenuhi dengan baik.

Pimpinan berperan dalam membentuk kondisi dan situasi kerja yang nyaman dan memberikan motivasi dalam meningkatnya kerja pegawai. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka pegawai akan berusaha untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggungjawab dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2011: 157), pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggungjawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

Kepuasan kerja merupakan sifat (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Menurut Suwarno (2011: 263), kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2011: 501) yaitu kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja.

Kepuasan kerja juga merupakan cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Sesungguhnya kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pimpinan organisasi. Pimpinan dapat memperoleh informasi berupa kumpulan perasaan, harapan, dan kepuasan kerja pegawai yang bersifat dinamik (cepat berubah) sebagai langkah awal pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menangani berbagai masalah kepegawaian yang ada dalam organisasi.

Terkait hal diatas, salah satu faktor pendorong kepuasan kerja pegawai adalah komunikasi yang berlangsung dengan baik dan efektif, karena komunikasi merupakan landasan dasar dari semua interaksi yang berlangsung diantara manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan utama didalam kehidupan manusia untuk saling bertukar pesan atau informasi. Karena dengan tanpa adanya

komunikasi, interaksi diantara manusia tidak mungkin terjadi, baik itu secara perorangan, kelompok, maupun organisasi. Hal ini disebabkan sebagai manusia sangat memerlukan kehidupan bersosial atau kehidupan bermasyarakat, dan sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi *interpersonal*.

Mulyana (2014: 81) mendefinisikan komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih memiliki emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, *E-mail*, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing.

Komunikasi *interpersonal* dari seorang pimpinan sangat perlu dilakukan sebagai pendukung kelancaran komunikasi didalam organisasi. Sistem dan hubungan komunikasi *interpersonal* pimpinan yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesenjangan diberbagai pihak dalam organisasi serta dapat pula meminimalisir rasa saling tidak percaya atau saling kecurigaan didalam lingkungan kerja yang berdampak terhadap kepuasan kerja yang rendah. Komunikasi yang baik merupakan mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kemajuan organisasi.

Demikian halnya dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang memiliki banyak pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan bidang kerjanya. Agar komunikasi yang dilakukan dapat berlangsung dengan efektif, maka diperlukan suatu bentuk komunikasi yang dapat berjalan dengan baik disetiap pihak yang terlibat di dalamnya. Komunikasi yang berlangsung dalam organisasi memiliki hubungan kaitannya erat dengan tujuan dalam pencapaian target organisasi serta kepuasan kerja.

Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, pimpinan selalu berinteraksi dengan pimpinan dan pegawai lain. Sikap pimpinan yang selalu mengedepankan kekeluargaan dan saling tolong menolong mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai-nilai budaya komunikasi *interpersonal* dan dapat meningkatkan komitmen organisasi para pegawai. Dengan berkomunikasi anggota yang ada dalam organisasi akan saling berinteraksi, saling membagi informasi dan saling membantu dalam menyelesaikan masalah mereka, serta saling bertukar pikiran untuk meningkatkan kerja demi tercapainya keberhasilan program organisasi, karena untuk mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhannya anggota didalam organisasi tidak dapat menghindarkan diri dari berhubungan dengan orang lain. Komunikasi yang terjalin pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru haruslah dijalankan secara kekeluargaan dengan siapapun.

Dari hasil pra survei yang dilakukan pada tanggal 29 November 2020 terhadap 10 orang pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan cara memberikan pilihan dari beberapa *item* jawaban, diantaranya adalah: beban kerja, lingkungan kerja,

motivasi, gaya kepemimpinan, komunikasi dan loyalitas, yang diindikasikan menjadi penyebab turunnya kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei Penelitian Mengenai Penyebab Turunnya Kepuasan Kerja**

No	Penyebab Turunnya Kepuasan Kerja	Jawaban Responden		Persentase (%)		Jumlah Responden
		YA	TIDAK	YA	TIDAK	
1.	Beban Kerja	3	7	30	70	10
2.	Lingkungan Kerja	1	9	10	90	10
3.	Gaya Kepemimpinan	2	8	20	80	10
4.	Motivasi Pimpinan	3	7	30	70	10
5.	Komunikasi Pimpinan	6	4	60	40	10
6.	Loyalitas Pimpinan	1	9	10	90	10

Sumber : Data Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Bidang Pengendalian Pajak Daerah Tahun 2020.

Berdasarkan analisa peneliti pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa hasil terhadap 10 orang responden pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru terdapat faktor yang menjadi indikasi penyebab permasalahan kurangnya kepuasan kerja pegawai. Faktor komunikasi menempati posisi pertama dengan jumlah yaitu sebanyak 6 dari 10 orang responden atau 60% dan diposisi kedua yaitu beban kerja dan motivasi dari pimpinan masing-masing dengan jumlah 3 orang dari 10 orang responden atau 30%, selanjutnya pada posisi ketiga adalah gaya kepemimpinan sebanyak 2 dari 10 orang responden atau 20%, dan yang terakhir adalah lingkungan kerja dan loyalitas pimpinan masing-masing sebanyak 1 dari 10 orang responden atau 10%.

Adapun fenomena di atas, memberikan gambaran bahwa komunikasi pimpinan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru terindikasi terhadap

turunnya tingkat kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah. Para pegawai menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada pegawai masih sangat kurang dan perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerjasama dalam penyelesaian tugas yang diberikan kepada bawahan. Selain itu pun komunikasi yang dijalankan pimpinan masih terdapat kendala.

Adapun fenomena lain yang ditemui penulis selama melakukan observasi pra survei dengan melakukan wawancara dengan beberapa pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diantaranya masih adanya interaksi diantara pimpinan dan pegawai yang masih kurang terdapat keterbukaan, kemudian masih kurangnya tanggungjawab pegawai dalam pengendalian interaksi internal sesama pegawai, selanjutnya kurang maksimalnya dukungan pimpinan dalam memberikan kebebasan terhadap pegawai dalam upaya memberikan inisiatif atau ide dalam mensiasati setiap pekerjaan agar dapat lebih cepat diselesaikan oleh para pegawai.

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya komitmen pimpinan dalam melakukan komunikasi *interpersonal* yang baik dan efektif tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan judul: **“PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BIDANG PENGENDALIAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU”**

## B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan pada latar belakang masalah, maka dapat ditentukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang berlangsung dari seorang pimpinan dalam organisasi memiliki hubungan kaitannya erat dengan tujuan dalam pencapaian target organisasi serta kepuasan kerja.
2. Sistem dan hubungan komunikasi *interpersonal* yang baik dari seorang pimpinan dapat meminimalisir terjadinya kesenjangan diberbagai pihak dalam organisasi serta dapat pula meminimalisir rasa saling tidak percaya atau saling kecurigaan didalam lingkungan kerja yang berdampak terhadap kepuasan kerja yang rendah.

## C. Pembatasan Masalah Penelitian

Dari beberapa permasalahan yang ada, maka fokus penelitian ini adalah pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka disusun rumusan masalah adalah: Seberapa besarkah pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ?



## E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

### 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Secara Praktis
  - 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di suatu instansi.
  - 2) Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, masukan-masukan bagi pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengenai komunikasi *interpersonal* dan kepuasan kerja pegawainya.

- b. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi, dan pengetahuan dalam khasanah ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan komunikasi *interpersonal* antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kerangka Teori

#### 1. Komunikasi

##### a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi sangat sering dilakukan dan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia, karena hampir setiap saat dalam kehidupan di butuhkan berkomunikasi antara individu hingga kelompok. Komunikasi merupakan sarana interaksi manusia, tidak akan mungkin adanya interaksi tanpa adanya komunikasi, baik dengan cara yang sederhana maupun menggunakan media yang sangat canggih. Jadi sangat jelas komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yakni *communication*. Pada dasarnya, secara etimologis kata komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *communis* yang bersumber pada kata *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama *communis* paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Mulyana, 2014: 46).

Komunikasi menurut Hovland adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Secara garis besar dapat disimpulkan

bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian seseorang terhadap orang lain (Ngalimun, 2018: 1).

Sedangkan pernyataan dari Suprpto (2011: 6) komunikasi adalah suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia. Seseorang atau sesuatu yang menerima pesan adalah (*communicate*). Dalam bentuk yang paling sederhana, komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber kepada penerima. Selama 60 tahun, pandangan tentang komunikasi ini telah diidentifikasi melalui tulisan ilmuwan politik Harold Lasswell.

Komunikasi merupakan keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik. Komunikasi adalah proses penyampain pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2010: 10).

Sedangkan Devito menyatakan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (Ngalimun, 2018: 2).

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahas latin *communicates* atau *communicatio* atau *communicare* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang ditujukan untuk mencapai kebersamaan.

Komunikasi adalah proses ekspresi antar manusia. Setiap manusia mempunyai kepentingan untuk menyampaikan pikiran atau perasaan yang dipunyai (Riswandi, 2013: 1).

Komunikasi mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, dari kegiatan keseharian manusia dilakukan dengan berkomunikasi. Dalam situasi macam apapun manusia selalu terjebak dengan komunikasi. Dengan berkomunikasi manusia dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan-tujuan hidupnya, karna dengan berkomunikasi merupakan suatu kebutuhan manusia yang amat mendasar. Oleh karena itu sebagai makhluk sosial manusia ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, Bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Dengan rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia perlu berkomunikasi.

Mengenai bentuk komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi Antarpersonal
2. Komunikasi Kelompok
3. Komunikasi Organisasi
4. Komunikasi Massa

Komunikasi terbagi menjadi empat bentuk penggolongan, (1) komunikasi antarpesonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang; (2) komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung secara kelompok dengan kelompok yang

lainnya; (3) komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang dilakukan secara berorganisasi; dan (4) komunikasi massa merupakan pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang (Ardianto, 2014: 2).

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa, komunikasi merupakan proses penyampaian simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal. Maka dari itu komunikasi terbagi menjadi 2 bagian yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung dengan lisan atau tulisan. Didalam kegiatan komunikasi, kita menempatkan kata verbal untuk menunjukkan pesan yang dikirimkan atau yang diterima dalam bentuk kata-kata baik lisan maupun lisan.

#### **b. Fungsi Komunikasi**

Berdasarkan pengamatan yang para pakar komunikasi lakukan, komunikasi mengemukakan fungsi-fungsi yang berbeda, meskipun adakalanya terdapat kesamaan dan tumpang tindih diantara berbagai pendapat tersebut. Menurut William I Gordon komunikasi mempunyai empat fungsi yaitu (Mulyana, 2014: 5-38) :

##### 1. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan

memupuk hubungan dengan orang lain. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dipastikan akan “tersesat,” karena tidak sempat menata dirinya dalam suatu lingkungan sosial. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi juga menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

## 2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak langsung bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan nonverbal. Perasaan sayang peduli, rindu, simpati, gembira, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal.

## 3. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual bertujuan untuk komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, atau agama mereka. Komunikasi ritual sering juga bersifat ekspresif, menyatakan perasaan terdalam seseorang. Orang menziarahi makam Nabi Muhammad, bahkan menangis di dekatnya, untuk

menunjukkan kecintaannya kepadanya. Para siswa yang menjadi pasukan pengibar bendera merah putih, sering dengan berlinang air mata, dalam pelantikan mereka, untuk menunjukkan rasa cinta mereka kepada nusa dan bangsa, terlepas dari apakah kita setuju terhadap perilaku mereka.

#### 4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan tersebut. Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek, misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik memperoleh keuntungan material, ekonomi, dan politik. Sementara itu, tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian

berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu tentu saja berkaitan dalam arti bahwa berbagai pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan karier.

Maka untuk melakukan komunikasi dibutuhkan sebuah media dalam proses penyampaiannya. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), bahwa media dapat diartikan sebagai: (1) alat, dan (2) alat atau sarana komunikasi seperti majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk. Selain itu media juga dapat diartikan sebagai sarana komunikasi dalam bentuk cetak maupun audio visual, termasuk teknologi perangkat kerasnya. Jadi saat berkomunikasi membutuhkan sebuah media yang artinya bahwa ketika melakukan komunikasi dengan orang lain harus menggunakan alat atau sebuah sarana agar informasi atau maksud dari pemikiran yang ingin kita sampaikan dapat ditangkap oleh mitra tutur dengan baik.

Dengan kata lain media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Proses pengiriman informasi di zaman modern ini sangat canggih. Teknologi telekomunikasi paling dicari untuk menyampaikan atau mengirimkan informasi ataupun berita karena teknologi telekomunikasi semakin berkembang, semakin cepat, tepat,



akurat, mudah, murah, efektif dan efisien. Berbagi informasi antar Benua dan Negara di belahan dunia manapun semakin mudah.

## 2. Komunikasi *Interpersonal*

### a. Pengertian Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi *interpersonal* digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu yang mana individu-individu tersebut secara fisik saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Komunikasi *interpersonal* merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dengan penerima pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (primer) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media tertentu (Suratno, 2013: 13).

Komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain (Mulyana, 2014: 81). Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi *interpersonal* berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih memiliki emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih

sekalipun seperti telepon genggam, *E-mail*, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing.

Berdasarkan pendapat di atas komunikasi *interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Menurut Ruliana (2014: 13) komunikasi *interpersonal* yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi ini jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.

Meskipun demikian, suasana komunikasi dialogis tidak selalu sesuai yang diharapkan bahwa akan selalu terjadi setaraan dan saling memberi menerima secara adil. Umumnya, akan terjadi keakraban dan kesederajatan di antara orang-orang yang memiliki kesamaan yang disebut Wilbur Schramm sebagai *frame of reference* (kerangka referensi) yang kadang-kadang juga disebut kesamaan bidang pengalaman (*field of experience*). Misalnya, kesamaan dalam bidang pendidikan (sesama mahasiswa), pekerjaan, hobi, ideologi, dan lain-lain (Soyomukti, 2010: 142-144).

Jadi komunikasi *interpersonal* secara umum adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara pribadi yang dapat berlangsung baik secara verbal maupun nonverbal dengan sedikitnya 2 orang atau lebih melalui tatap muka maupun dengan menggunakan media yang mendapat umpan balik atau efek secara langsung sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi *Interpersonal***

Komunikasi *interpersonal* memberi tekanan pada kebebasan atau mengembangkan konsep komunikasi *interpersonal* berdasarkan pada kondisi. Menurut Robbins (2011: 9-11) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komunikasi *interpersonal*, antara lain adalah sebagai berikut:

##### 1. Komunikasi Lisan

Sarana utama untuk menyampaikan pesan adalah komunikasi lisan. Pidato, berbagai diskusi formal satu lawan satu kelompok, serta desas-desus informal atau desas-desus merupakan beberapa bentuk dari komunikasi lisan.

##### 2. Komunikasi Tulisan

Meliputi memo, surat, faks, *e-mail*, pesan instan, majalah organisasional, pengumuman yang ditempel dipapan bulletin, atau sarana-sarana lain yang disampaikan melalui tulisan atau simbol.

### 3. Komunikasi Nonverbal

Setiap kali menyampaikan pesan secara verbal kepada seseorang, kita juga menyampaikan pesan nonverbal. Dalam beberapa hal, komponen nonverbal itu dapat berdiri sendiri.

Walaupun berkomunikasi merupakan salah satu kebiasaan dengan kegiatan sepanjang kehidupan dan mendorong timbulnya saling pengertian, namun tidak selamanya akan memberikan hasil seperti yang diharapkan sehingga memberi tekanan pada kebebasan atau mengembangkan konsep komunikasi *interpersonal* berdasarkan pada percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

#### **c. Konsep Teori Komunikasi *Interpersonal***

Para ahli komunikasi berpendapat bahwa di dalam melakukan komunikasi *interpersonal* antara penyampai pesan dengan penerima pesan dapat bertukar tempat atau harus saling merespon. Menurut Devito (2011: 256-264), komunikasi *interpersonal* yang efektif memiliki indikator antara lain:

##### 1. Keterbukaan (*openness*)

Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan *interpersonal*. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi *interpersonal* yang efektif.

## 2. Empati (*empathy*)

Merasakan apa yang dirasakan orang lain atau proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

## 3. Dukungan (*supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.

## 4. Rasa Positif (*positiveness*)

Perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif.

## 5. Kesetaraan (*equality*)

Pengakuan kedua belah pihak saling menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

### 3. Kepuasan Kerja

#### a. Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang bekerja berharap untuk memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap

individu. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antar kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang di hadapi. Kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Martoyo, 2010: 115).

Kepuasan kerja merupakan sifat (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Suwarno, 2011: 263). Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2011: 501) yaitu “kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerjaan hubungan dengan sesama pekerja.

Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersiapkan adanya kesesuaian atau pertentangan antara

keinginan-keinginannya dengan hasil luarnya (yang didapatnya). Dalam hal ini kepuasan kerja adalah sikap yang positif dan tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (As'ad, 2009: 115). Sementara menurut Hasibuan (2013: 202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

Pendapat yang dikemukakan oleh Brown & Ghiselli bahwa adanya empat faktor yang mempengaruhi dalam kepuasan kerja (Sutrisno, 2014: 79), yaitu :

1. Kedudukan

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa peneliti menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang memengaruhi kepuasan kerja.

2. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

3. Jaminan Finansial dan Sosial

Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.



#### 4. Mutu Pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pemimpin sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Menurut Robbins (2011: 73) faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kerja yang secara mental menantang.
2. Ganjaran yang pantas.
3. Kondisi kerja yang mendukung.
4. Rekan kerja yang mendukung.
5. Kesesuaian kepribadian pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan kepuasan kerja yang dirasakan setiap orang sangat berbeda ada banyak aspek yang mempengaruhinya. Beberapa aspek tersebut sangat penting guna menunjang tercapainya kepuasan kerja. Adanya pemenuhan kebutuhan yang dimiliki seseorang berdampak pada pencapaian nilai kerja seseorang atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya.

### c. Konsep Teori Kepuasan Kerja

Dalam hal ini kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja pegawai tersebut. Pengukuran kepuasan kerja dapat berguna sebagai penentuan kebijakan organisasi. Pengukuran indikator kepuasan kerja dapat digunakan adalah *Job Descriptive Index* (JDI), menurut Luthans (2006: 243) ada lima, yaitu:

1. Pembayaran, seperti gaji dan upah.
2. Pekerjaan itu sendiri.
3. Promosi Pekerjaan.
4. Kepenyeliaan (*supervisi*).
5. Rekan Kerja.

Pengukuran kepuasan kerja seseorang bisa dilihat dari besarnya gaji atau upah yang diterima, tetapi gaji bukan satu-satunya yang menjadi ukuran kepuasan kerja seseorang. Hal lain yang dapat dijadikan sebagai kurangnya kepuasan kerja adalah hubungan dengan atasan atau rekan kerja, pengembangan karier, dan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan pengukuran terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pimpinan organisasi. Pimpinan dapat memperoleh informasi berupa kumpulan perasaan, harapan, dan kepuasan kerja pegawai yang bersifat dinamik (cepat berubah) sebagai langkah awal pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menangani berbagai masalah kepegawaian yang ada dalam organisasi.

#### 4. Pengertian Pimpinan

Pimpinan berperan dalam membentuk kondisi dan situasi kerja yang nyaman dan memberikan motivasi dalam meningkatnya kerja pegawai. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka pegawai akan berusaha untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggungjawab dalam mencapai tujuan organisasi. Butir-butir pengertian dari berbagai definisi kepemimpinan, pada hakekatnya memberikan makna sebagai berikut (Wahjosumidjo, 2010: 26):

1. Pimpinan adalah sesuatu yang melekat pada diri seorang pemimpin yang berupa sifat-sifat tertentu, seperti kepribadian, kemampuan, dan kesanggupan.
2. Pimpinan adalah serangkaian kegiatan pemimpin yang tidak dapat dipisahkan dengan kedudukan serta gaya atau perilaku pemimpin itu sendiri.
3. Pimpinan adalah proses antar hubungan atau interaksi antara pemimpin dengan bawahan dan situasi.

Menurut Henry Pratt Fairchild pemimpin adalah seorang yang memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha atau upaya orang lain atau melalui kekuasaan dan posisi (Kartono, 2010: 23). Sedangkan menurut Hasibuan (2011: 157), pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pimpinan adalah sesuatu yang melekat pada diri seorang yang memiliki kemampuan dalam mempengaruhi orang lain, sehingga orang itu bersikap dan berlaku sesuai dengan tujuannya. Hal yang terpenting dari Pimpinan adalah adanya pengaruh, gaya, ataupun cara bagaimana dapat mempengaruhi orang lain serta efektifnya kekuasaan dari seorang pimpinan.

#### **5. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja**

Peran paling penting dan paling kompleks yang dilaksanakan dalam kehidupan organisasi adalah melaksanakan tugas sebagai pimpinan. Pimpinan mempengaruhi berbagai kegiatan dari setiap anggota organisasi melalui komunikasi *interpersonal*. Pimpinan bergantung pada perkembangan hubungan-hubungan *interpersonal* yang efektif dengan anggota-anggota lain untuk membantu mengumpulkan informasi dan membangun kerja sama agar tercapainya kepuasan kerja. (Edi Harahap dan Syarwani Ahmad, 2016).

Komunikasi *interpersonal* yang baik diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, semakin baik komunikasi *Interpersonal* yang terjalin semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, karena komunikasi *interpersonal* yang terjalin antar pimpinan dan pegawai bertujuan agar dapat saling mendukung sehingga dengan dukungan yang baik antara pimpinan dan pegawai akan tercipta suasana kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diasmoro (2017), menyatakan bahwa komunikasi *interpersonal* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gusliza (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik komunikasi *interpersonal* maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai.

**Gambar 2.1**  
**Pengaruh Antara Variabel Penelitian**



## B. Kerangka Operasional

Variabel adalah bagian empiris dari sebuah konsep atau konstruksi. Variabel berfungsi sebagai penghubung antara dunia teoritis dengan dunia empiris. Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga

diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Variabel Bebas, pada penelitian ini, yang menjadi variabel independen (X) adalah Komunikasi *Interpersonal*.
2. Variabel Terikat, pada penelitian ini, yang menjadi variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Kerja.

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau defenisi dari masing-masing variabel pada tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Kerangka Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Konsep Teori Devito (2011: 256-264)	1. Keterbukaan	1. Berkata jujur dan tidak bohong. 2. Kesiapan menerima siapa saja yang datang kepadanya. 3. Menghargai pendapat orang lain.
		2. Empati	1. Memberikan perhatian. 2. Saling menolong dan membantu. 3. Mempunyai sifat sosialisasi yang tinggi.
		3. Dukungan	1. Memiliki sifat teladan. 2. Memiliki kesabaran dan sifat baik hati. 3. Memiliki kepribadian yang konsisten.
		4. Rasa Positif	1. Memberikan dorongan dan memotivasi. 2. Memberikan penghargaan atau Promosi. 3. Memberikan kalimat pujian kepada pegawai.
		5. Kesetaraan	1. Memberikan hak dan kewajiban yang sama. 2. Tidak membedakan orang lain. 3. Penetapan peraturan dan tata tertib untuk keseluruhan pegawai.

2	Kepuasan Kerja (Y) Konsep Teori Luthans (2006: 243)	1. Pembayaran, seperti gaji dan upah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dengan gaji yang diterima dari pekerjaan.</li> <li>2. Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan nilai gaji.</li> <li>3. Gaji yang diterima sesuai dengan jabatan yang diduduki.</li> </ol>
		2. Pekerjaan itu sendiri.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki.</li> <li>2. Perasaan nyaman dan menyenangkan dalam pekerjaan.</li> <li>3. Merasa bangga terhadap pekerjaan yang dimiliki.</li> </ol>
		3. Promosi Pekerjaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesempatan pegawai untuk dipromosikan.</li> <li>2. Kesulitan dalam memperoleh promosi.</li> <li>3. Pernah tidaknya memperoleh promosi di tempat pekerjaan.</li> </ol>
		4. Kepenyeliaan ( <i>supervisi</i> ).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan pimpinan terhadap kebutuhan pada fasilitas kerja.</li> <li>2. Kompetensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.</li> <li>3. Pelatihan yang diberikan kepada pegawai.</li> </ol>
		5. Rekan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekan kerja yang menyenangkan.</li> <li>2. Hubungan dengan rekan kerja.</li> <li>3. Solidaritas kerja dilingkungan kantor.</li> </ol>

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Variabel independent sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependent (terikat) (Sugiyono, 2017: 39).

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penelitian yang sedang dilakukan mengenai pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Analisa	Hasil Penelitian
1	Andi Radhitya Rizaldi, Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom. Vol. 2 No. 2, ISSN. 2149-2158, 2013	Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Di PT. BNI Tbk. Kcu Jpk, Bandung)	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Kepuasan Kerja (Y)	Anallisa Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan regresi sederhana, di dapatkan hasil bahwa Komunikasi <i>Interpersonal</i> berpengaruh sebesar 60,5 % terhadap Kepuasan Kerja karyawan di PT. BNI Tbk. Bagian Penjualan Cabang JPK, Bandung, sedangkan sisanya 39,5% di pengaruhi oleh faktor lainnya. Kata kunci: Komunikasi <i>Interpersonal</i> , Kepuasan Kerja
2	Sahlan, Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Vol. 1 No. 1, E-ISSN 2502-5678, 2016	Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Teluk Bintan Kabupaten Bintan	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Kepuasan Kerja (Y)	Anallisa Regresi Linier Sederhana	Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel komunikasi <i>interpersonal</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja dan hasil koefisien detrminasi menunjukkan bahwa variabel komunikasi <i>interpersonal</i> berpengaruh sebesar 60,5% terhadap kepuasan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi, penelitian ini menghasilkan bahwa komunikasi <i>interpersonal</i> berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan.
3	Novia Gusliza, Jurnal Administrasi Pendidikan, FIP UNP, Volume 1 Nomor 1 Oktober 2013	Hubungan Komunikasi <i>Interpersonal</i> Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Kepuasan Kerja (Y)	Anallisa Regresi Linier Sederhana	Hasil analisis data menunjukkan bahwa 1) Komunikasi <i>interpersonal</i> Dinas Pendidikan Pemuda dan Atletik Kota Bukittinggi berada dalam kategori baik (73,08) 2) Kepuasan petugas Dinas Pendidikan Pemuda Dan Atletik Kota Bukittinggi berada di kategori baik (70,08), dan 3) terdapat makna komunikasi <i>interpersonal</i> dengan kepuasan petugas Dinas Pendidikan Pemuda Dan



					Atletik Kota Bukittinggi dengan t sebesar 20,54.
4	Satria Putra Dwi Pamungkas, Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Vol. I, ISSN. 2302 -1411, 2016	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Harpindo Jaya Yogyakarta	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Kepuasan Kerja (Y)	Anallisa Regresi Linier Sederhana	Hasil dari penelitian ini menunjukkan perhitungan dalam regresi sederhana diperoleh nilai t sebesar 6,250 dan 0,000 tsig lebih kecil dari 0,050. Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara parsial komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Harpindo Jaya Yogyakarta cabang Sleman.
5	Rahayu, Jurnal Manajemen Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 12., No. 1, Januari 2017	Komunikasi <i>Interpersonal</i> Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Kerja Organisasi terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Kepuasan Kerja Guru Sekolah Menengah Pertama	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X1) Budaya Kerja (X2) Motivasi Kerja (Y1) Kepuasan Kerja (Y2)	Anallisa Jalur	Hasil penelitian, 1) Komunikasi <i>interpersonal</i> , kepemimpinan kepala sekolah dan budaya kerja organisasi mempunyai kontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja secara tidak langsung melalui motivasi kerja guru; 2) Komunikasi <i>interpersonal</i> , kepemimpinan kepala sekolah dan budaya kerja organisasi berkontribusi secara langsung terhadap motivasi kerja; dan 3) Motivasi kerja berkontribusi secara langsung terhadap kepuasan kerja guru.

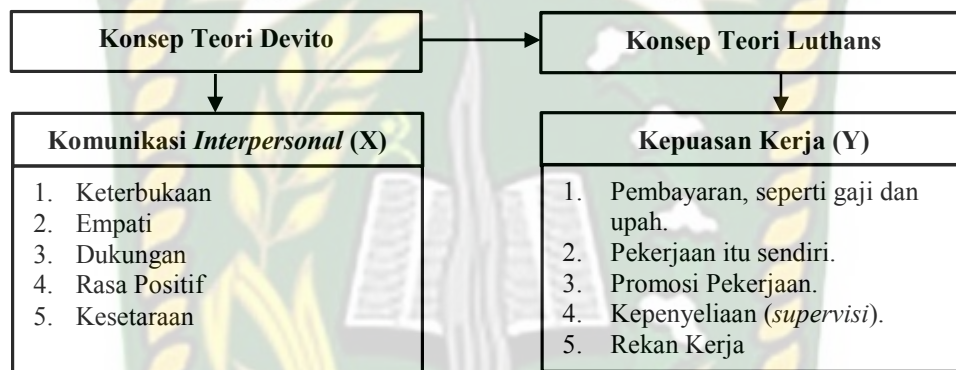
Sumber : Data Olahan 2020

#### D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai teori pengaruh komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja yang penulis simpulkan diantaranya adalah, komunikasi *interpersonal* merupakan keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, kesetaraan yang dilakukan oleh pimpinan bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Adapun kepuasan kerja merupakan pembayaran seperti gaji atau upah, pekerjaan itu sendiri, promosi pekerjaan, kepenyeliaan (*supervisi*) dan rekan kerja yang dialami sebagai pengaruh dari komunikasi *interpersonal* pimpinan bagi para pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

**Gambar 2.2**  
**Alur Kerangka Pemikiran**



Sumber : Data Olahan 2020

Sementara komunikasi *interpersonal* yang dilakukan oleh seorang pimpinan menumbuhkan bermacam-macam pengaruh yang memberikan rangsangan (*stimulasi*) sehingga tanggapan dari pegawai sebagai responden yang dihasilkan juga akan berbeda-beda. Hal ini, dapat diuraikan kedalam perumusan khusus yang merupakan ringkasan pemikiran kontemporer pada penelitian ini, yaitu tentang pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja.

### E. Hipotesis Penelitian

Beritik tolak dari latar belakang permasalahan mengenai komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja yang didukung teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai kesimpulan, yaitu: Diduga komunikasi *interpersonal* pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Hipotesis Statistik :

- Ho : Tidak terdapat pengaruh antara komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
- Ha : Terdapat pengaruh antara komunikasi *interpersonal* pimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017: 8), metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017: 61) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya populasi pada penelitian ini berasal dari seluruh pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tahun 2020 yang terdiri dari 31 Orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2017: 61), dalam makna lain sampel merupakan bagian dari populasi. Agar supaya penelitian ini dapat memberikan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil, maka dalam penelitian ini digunakan teknik sampling jenuh (sensus), sampling jenuh atau sensus menurut Sugiyono (2017: 72) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Berdasarkan dari pengertian tersebut, maka dapat diketahui bahwa sampling jenuh atau sensus teknik penentuan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 31 orang.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitiann

Penelitian dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang beralamatkan di Jln. Teratai No.81, Pulau Karam, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau, 28156. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2021. Adapun jadwal kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke															
		November-Desember				Januari-Februari				Maret-April				Mei-Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan dan penyusunan UP	x	x														
2.	Seminar UP			x													
3.	Riset				x	x											
4.	Penelitian Lapangan					x	x										
5.	Pengolahan dan Analisis Data							x	x	x	x						
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi												x	x			
7.	Ujian Skripsi														x		
8.	Revisi dan Pengesahan Skripsi															x	
9.	Pengandaan Serta Penyerahan Skripsi																x

#### D. Sumber Data

Dalam rangka untuk pengumpulan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian kuantitatif ini, penulis menggunakan data sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan angket/kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Untuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari sumber kedua yaitu buku-buku, skripsi, dan jurnal yang berkaitan dengan variabel peneliti.

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mempermudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu, sebagai berikut:

**1. Angket/Kuesioner**

Suatu alat pengumpulan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Dengan demikian penyebaran angket yang berupa lembaran pertanyaan yang telah ada, sehingga responden dapat menjawab berdasarkan alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket akan diberikan kepada 31 orang pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## 2. Observasi

Merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek peneliti. Teknik observasi yang dilakukan adalah observasi langsung yang dilakukan terhadap subjek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observer berada bersama subjek yang diteliti.

## 3. Studi Kepustakaan

Digunakan untuk mencari literatur yang mendukung penelitian ini dan mengumpulkan data-data yang relevan terhadap topik dengan mempelajari buku-buku, tulisan ilmiah serta informasi mengenai lokasi penelitian yang sesuai serta berhubungan dengan penelitian ini.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner (daftar pertanyaan) yang perlu dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2010: 54). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikan 5 persen ( $\alpha = 0,05$ ) dengan degree of freedom ( $df = n-2$ , dalam hal ini ( $n$ ) adalah jumlah sampel. Pengajuan validitas angket dalam SPSS 23 bisa menggunakan tiga metode analisis yaitu *Korelasi Pearson, Corrected Item, Total Correlation*.

Menurut Ghozali (2011: 53), jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.



## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan seberapa tepat alat ukur dapat diandalkan. Suatu instrument penelitian yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi ditandai dengan tingkat konsistensinya yang tinggi. Menurut Nursalam yang dikutip oleh Purwanto, (2010: 44) reliabilitas dapat diartikan dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabel dapat dihitung dengan rumus *Cronbach's Alpha* pada kisaran 0,6 adalah diterima, diatas 0,7 adalah baik (Sugiyono: 2017: 11).

### G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis koefisien regresi linier sederhana, dimana analisis koefisien regresi linier sederhana menurut Sugiyono, (2017: 243) adalah analisis digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional ataupun kausal antara variabel independen atau bebas (X) yaitu komunikasi *interpersonal* dengan variabel dependen atau terikat (Y) yaitu kepuasan kerja dengan menggunakan alat analisis data sebagai berikut:

#### 1. Teknik Pengolahan Data

Dalam setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk angket yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Skala Likert. Menurut Sugiyono (2017: 93) yang dimaksud dengan Skala Likert adalah sebagai berikut: Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (*item* positif) atau tidak mendukung pernyataan (*item* negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk angket yang diajukan untuk pernyataan positif dan negatif adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Pernyataan	Bobot Nilai	
	Bila Positif	Bila Negatif
SS (Setuju Sekali)	5	1
S (Setuju)	4	2
CS (Cukup Setuju)	3	3
KS (Kurang Setuju)	2	4
TS (Tidak Setuju)	1	5

Sumber : Sugiyono (2017: 94)

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel diatas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk angket yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum.

$$(\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Jawaban}}$$

Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 5
- c. Interval :  $5-1 = 4$
- d. Jarak Interval :  $(5-1) : 5 = 0,8$

**Tabel 3.3**  
**Kategori Skala**

Interval Rata-Rata	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:94)

Untuk memperjelas penggunaan nilai rata-rata interval yang digunakan, maka ditetapkan nilai acuan standar agar hasil dari skor jawaban responden dapat lebih spesifik hasilnya.

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun model persamaan regresi yang diperoleh dalam analisis ini regresi linear sederhana. Analisis ini menurut Sugiyono (2017: 67) digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila ada satu variabel independen sebagai preditor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan yang diperoleh dari regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana;

Y = Kepuasan Kerja,

a = Konstanta,

b = Koefisien Regresi,

X = Komunikasi *Interpersonal*

Secara teknis (b) merupakan tangen dari (perbandingan) antara panjang garis variabel dependen, setelah persamaan regresi ditemukan.

#### **b. Uji Hipotesis (Uji t)**

Menurut Sudjana, (2010: 377) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam hal ini, uji t digunakan untuk menilai signifikannya pengaruh tersebut. Oleh karena itu, hipotesis diterima apabila:

- 1)  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya secara individu tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2)  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara individu ada pengaruh yang berarti antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menguji signifikansi apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas (komunikasi *interpersonal*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja).

Ha : Variabel-variabel bebas (komunikasi *interpersonal*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan kerja).

Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2011: 49) yaitu dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi yaitu:

- 1) Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- 2) Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

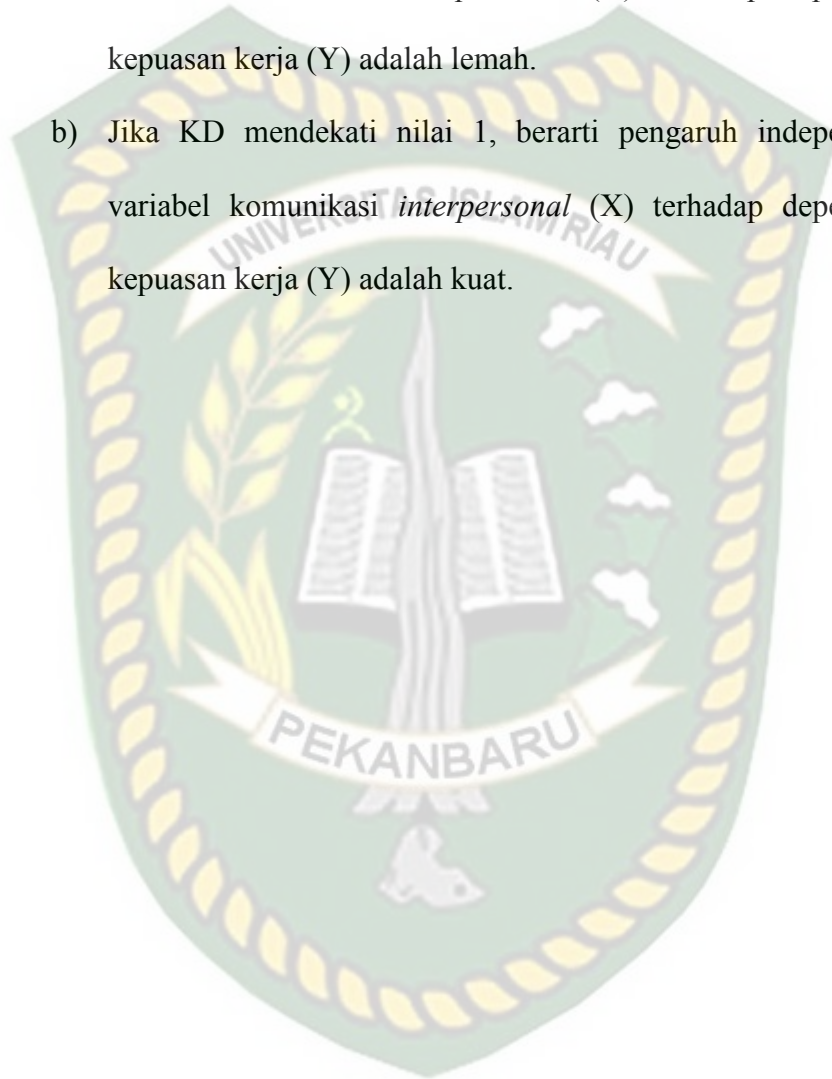
Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menyatakan koefisien determinasi, seberapa besar pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja atau untuk mengetahui persentase (%) variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien Korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a) Jika KD mendekati nilai 0, berarti pengaruh independen atau variabel komunikasi *interpersonal* (X) terhadap dependen atau kepuasan kerja (Y) adalah lemah.
- b) Jika KD mendekati nilai 1, berarti pengaruh independen atau variabel komunikasi *interpersonal* (X) terhadap dependen atau kepuasan kerja (Y) adalah kuat.



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Pada mulanya Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (selanjutnya disingkat Bapenda) merupakan Sub Direktorat pada Direktorat Keuangan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 3/12/43 tanggal 1 September 1975 tentang Pembentukan Badan Pendapatan Daerah Tingkat I dan II, maka pada Tahun 1976 dibentuk Badan Pendapatan dan Pajak Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Perda Nomor 5 Tahun 1976. Susunan organisasi pada saat itu adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Seksi Tata Usaha
3. Seksi Pajak dan Retribusi
4. Seksi IPEDA
5. Seksi Operasi/Penagihan

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II, diterbitkan peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan.

Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dari susunan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sub Bagian Tata Usaha
3. Seksi Pajak
4. Seksi Retribusi
5. Seksi IPEDA
6. Seksi Pendapatan Lain-lain
7. Seksi Perencanaan, Pengawasan dan Pengembangan

Sehubungan dengan keluarnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1989 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II sebagai penyempurnaan dari Kepmendagri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978, ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tk. II Pekanbaru Nomor 7 Tahun 1989 tanggal 27 Desember 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tk. II Pekanbaru Tipe B, dengan susunan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sub Bagian Tata Usaha
3. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
4. Seksi Penetapan
5. Seksi Pembukuan dan Pelaporan
6. Seksi Penagihang. Unit Penyuluhan



Sejalan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 Tahun 2000 tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kota Pekanbaru menindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 yang selanjutnya diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, termasuk Badan Pendapatan Daerah, dengan susunan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Wakil Kepala Dinas
3. Bagian Tata Usaha
4. Sub Dinas Program
5. Sub Dinas Pendataan dan Penetapan
6. Sub Dinas Penagihan
7. Sub Dinas Retribusi dan Pendapatan lain-lain
8. Sub Dinas Bagi Hasil Pendapatan
9. Kelompok Fungsional

## 2. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mempunyai Visi dan Misi yang digunakan untuk membangun Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang lebih baik lagi, Visi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu:

1. Visi :

“Terwujudnya peningkatan pendapatan asli daerah melalui optimalisasi pemungutan serta pengelolaan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan pelayanan prima”

2. Misi :

Mengamankan Penerimaan PAD dan Bagi Hasil Pajak Bukan Pajak yang ditetapkan dalam APBD baik yang menjadi Tugas dan Tanggung Jawab Badan Pendapatan Daerah maupun yang dilaksanakan oleh Dinas/Instansi/Pengelola penerimaan lainnya.

- a. Mengkoordinir pelaksanaan pungutan pendapatan dan melakukan pembinaan teknis pungutan dengan memanfaatkan sumber potensi yang tersedia.
- b. Melaksanakan penggalan sumber-sumber pendapatan baru dalam usaha peningkatan Pendapatan.
- c. Menerapkan Sistem dan Prosedur dalam rangka efektifitas pelayanan di Bidang Pendapatan.
- d. Melakukan pengawasan terhadap Sistem dan Prosedur sumber Pendapatan Daerah.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Berdasarkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Badan Pendapatan Provinsi Riau, berdasarkan peraturan Gubernur Riau No: 45 Tahun 2009 tentang uraian Badan Pendapatan Provinsi Riau, memiliki tugas pokok sebagai berikut:

1. Dinas pendapatan mempunyai tugas:

Melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi daerah dan tugas pembentukan bidang pendapatan serta dapat di tugaskan untuk melaksanakan, menyelenggarakan wewenang yang di limpahkan oleh pemerintah kepada Gubernur selaku wakil pemerintah dalam rangka dekonsentrasi.

2. Dinas pendapatan mempunyai fungsi:

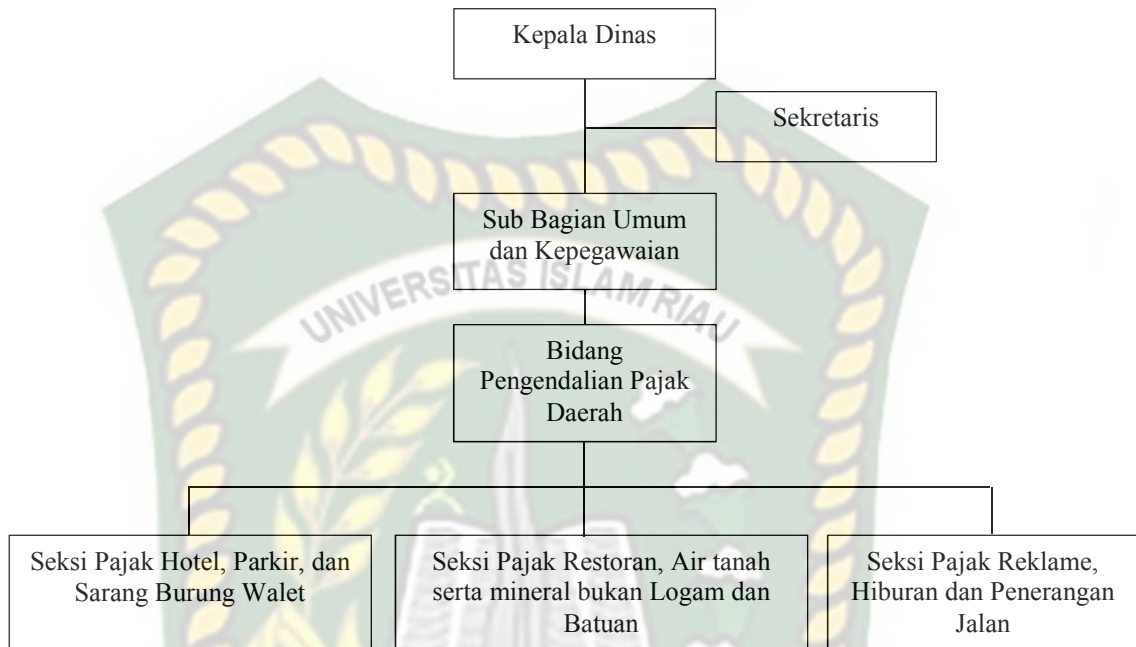
- a. Merumuskan kebijaksanaan pemerintah daerah di Bidang Pendapatan Daerah.
- b. Mengkoordinasikan, Mamadupadankan, Menyelaraskan dan Menyerasikan, kebijakan dan kegiatan di Bidang Pendapatan Daerah.
- c. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di Bidang Pendapatan Daerah.
- d. Menyusun konsep rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah (RAPBD) di Bidang Pendapatan Daerah.

- e. Mengatur relokasi pendapatan asli daerah (PAD) yang terkonsentrasi pada Kabupaten Kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- f. Menetapkan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang ditetapkan.
- g. Intesdifikasi dan Eksensifikasi Pendapatan Daerah.
- h. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis di Bidang Pendapatan Daerah.
- i. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis di Bidang Pendapatan Daerah.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur Riau.

#### **4. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Stuktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, maka bagan struktur organisasi Bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Bagan Struktur Organisasi**  
**Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**



Sumber Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru 2021

## 5. Aktivitas Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok antara lain untuk melaksanakan segala usaha kegiatan pemungutan, pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah kedalam kas daerah secara maksimum baik terhadap daerah yang ada maupun dengan penggalian sumber-sumber pendapatan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu sumber pendapatan daerah yang menjadi wewenang Bapenda adalah pajak daerah. Dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang pajak dan restribusi daerah. Dirumuskan bahwa pajak daerah yaitu iuran wajib yang

dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Dalam menjalankan tugasnya, Badan Pendapatan Daerah bergabung dengan dua instansi pemerintah yakni Kepolisian dan PT. Jasa Raharja.

## **B. Hasil Penelitian**

Data yang diolah dalam penelitian ini ialah data yang berasal dari 31 responden sebagai responden yang keseluruhannya merupakan pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari pernyataan dan variabel yang akan diteliti ialah komunikasi *interpersonal* pimpinan sebagai variabel X dan kepuasan kerja sebagai variabel Y.

### **1. Deskripsi Karakteristik Responden**

Berdasarkan temuan selama melakukan observasi pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru penulis memperoleh data jumlah responden sebanyak 31 orang dan di sesuaikan dengan jenis kelamin, usia dan latar belakang pendidikan serta golongan dalam kepegawaian diantaranya sebagai berikut:

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah dilakukan proses tabulasi data dari kuesioner yang berjumlah 31 responden, maka didapatkan hasil frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan status sosial sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Orang	Persentase %
1	Laki-laki	21	67,74
2	Wanita	10	32,26
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan, 2021

Dari analisis tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah laki-laki lebih banyak dari pada jumlah perempuan. Hal ini dikarenakan pegawai laki-laki yang banyak berperan dalam proses kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dilakukan oleh sebagian besar pegawai berjenis kelamin laki-laki.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Setelah dilakukan proses tabulasi data dari responden yang berjumlah 31 responden selama melakukan observasi pada pegawai Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, maka didapatkan hasil frekuensi responden berdasarkan usia sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Orang	Persentase %
1	22-32	14	45,16
2	33-45	11	35,48
3	46-58	6	19,36
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa berdasarkan usia dari 31 responden yang diteliti dalam penelitian ini kelompok usia 22-32 tahun merupakan pegawai yang dominan bekerja di bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan jumlah 14 orang atau 45,16%. Hal ini dikarenakan sangat dibutuhkannya pegawai yang muda lebih energik dan gesit dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dibandingkan dengan usia di atas kelompok 33-45 dan 46-58 tahun.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Setelah dilakukan proses tabulasi data di angket yang berjumlah 31 responden, maka didapatkan hasil frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	SMA/SMU/SMK	5	16,14
2	D3	7	22,58
3	S1	15	48,38
5	S2	4	12,90
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Tabel 4.3 dijelaskan bahwa responden yang berdasarkan tingkat pendidikan S1 sebanyak 15 orang atau 48,38% merupakan responden yang paling banyak bertugas sebagai pegawai di bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan standar pendidikan dalam menjalankan fungsi dan tugas diutamakan pada pendidikan terakhir sebagai S1 dalam pelaksanaan



pekerjaan sebagai pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian

Setelah dilakukan proses tabulasi data di angket yang berjumlah 31 responden, maka didapatkan hasil frekuensi responden berdasarkan golongan kepegawaian pada bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian**

No	Pegawai Menurut Golongan	Jumlah	Persentase %
1	Golongan IV	5	16,13
2	Golongan III	20	64,51
3	Golongan II	6	19,36
	<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan, 2021

Tabel 4.4 dijelaskan bahwa responden dari Golongan III sebanyak 20 orang atau 64,51% merupakan responden yang paling dominan. Hal ini sesuai susunan kepegawaian, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan Pegawai Golongan III yang banyak berfungsi dalam melaksanakan tugasnya pada setiap susunan kepegawaian di bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## 2. Deskripsi Variabel

Deskriptif variabel pada penelitian ini menggambarkan penemuan-penemuan lapangan yang disajikan dalam bentuk tabel yang dikelompokkan dalam kelompok yang terdiri dari pernyataan pada setiap indikator variabel.

### a. Deskripsi Variabel Komunikasi *Interpersonal* (X)

Hasil tanggapan terhadap variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Hasil tanggapan terhadap indikator keterbukaan yang diamati dalam variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

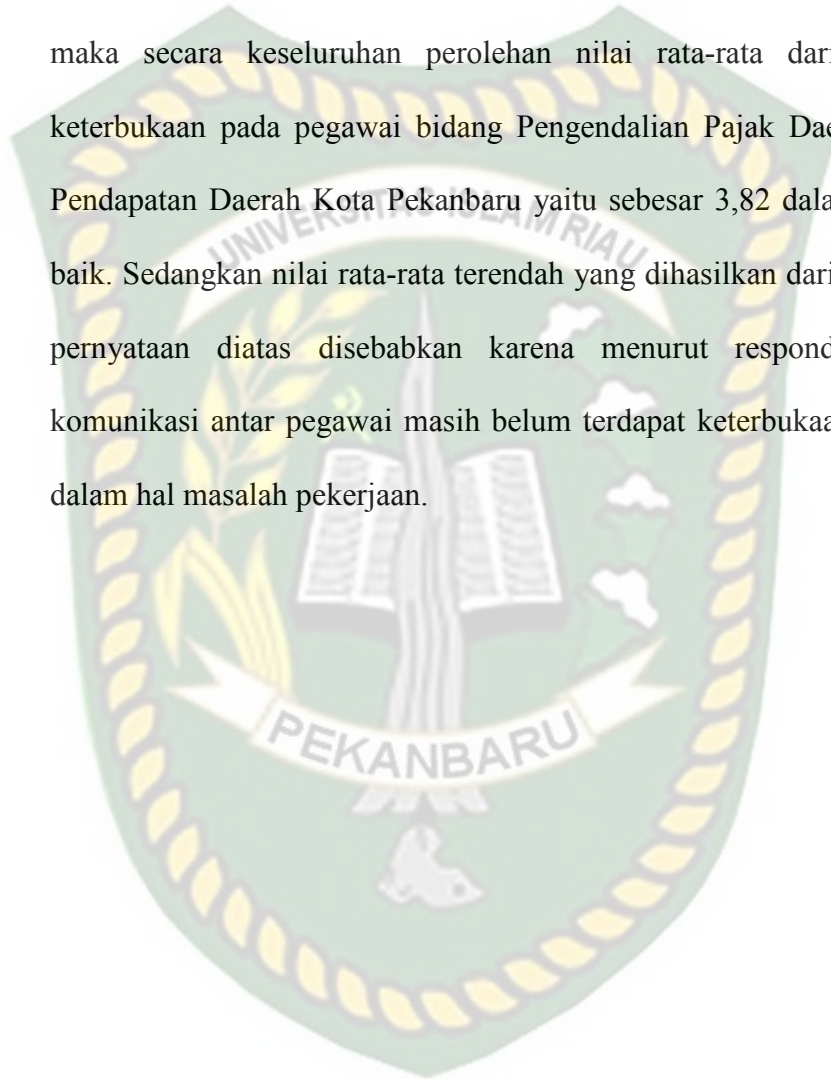
**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Keterbukaan (*Openness*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Interaksi yang dilakukan pimpinan terhadap para bawahan sangat terbuka.	Setuju Sekali	5	14	70	4,0	Baik
	Setuju	4	4	16		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>124</b>		
Keterbukaan komunikasi pimpinan terhadap koordinasi tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dapat diterima dengan sangat baik.	Setuju Sekali	5	17	85	4,25	Sangat Baik
	Setuju	4	6	24		
	Cukup Setuju	3	7	21		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>132</b>		
Pimpinan dapat menciptakan interaksi terbuka didalam organisasi.	Setuju Sekali	5	4	20	3,67	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	14	42		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>114</b>		
Komunikasi terbuka antar pegawai mengenai masalah pekerjaan berjalan dengan baik.	Setuju Sekali	5	2	10	3,32	Cukup Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>103</b>		
Interaksi bawahan terhadap hasil kerja kepada pimpinan sangat terbuka.	Setuju Sekali	5	11	55	3,9	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	2	4		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>121</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,82</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa indikator keterbukaan dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan pada item 2 (Keterbukaan komunikasi pimpinan terhadap koordinasi tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dapat diterima dengan sangat baik) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,25, sedangkan nilai terendah berada pada butir

pernyataan item sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 4 (Komunikasi terbuka antar pegawai mengenai masalah pekerjaan berjalan dengan baik) dengan nilai sebesar 3,32. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator keterbukaan pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,82 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa komunikasi antar pegawai masih belum terdapat keterbukaan terutama dalam hal masalah pekerjaan.



## 2. Empati (*Empathy*)

Hasil tanggapan terhadap indikator empati yang diamati dalam variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Empati (*Empathy*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Pimpinan selalu menanyakan kondisi kesetiap pegawainya ketika akan menghadapi pekerjaan.	Setuju Sekali	5	14	70	4,03	Baik
	Setuju	4	4	16		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>125</b>		
Pimpinan selalu menanyakan kembali tentang pekerjaan yang telah diperintahkan sebelumnya.	Setuju Sekali	5	17	85	4,29	Sangat Baik
	Setuju	4	6	24		
	Cukup Setuju	3	8	24		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>133</b>		
Pimpinan menanyakan permasalahan yang dihadapi pegawai dalam melaksanakan tugas.	Setuju Sekali	5	4	20	3,64	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>113</b>		
Pimpinan memberikan bersedia membantu pegawai yang mengalami permasalahan pada pekerjaannya.	Setuju Sekali	5	3	15	3,41	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>106</b>		
Pimpinan akan segera menegur pegawai yang melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan memberikan solusi yang lebih baik.	Setuju Sekali	5	11	55	3,93	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>122</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,86</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa indikator empati dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 7 (Pimpinan selalu menanyakan kembali tentang pekerjaan yang telah diperintahkan sebelumnya) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,29, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 9 (Pimpinan bersedia membantu pegawai yang mengalami permasalahan pada pekerjaannya) dengan nilai sebesar 3,41. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator empati pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,86 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa pimpinan masih enggan membantu pegawainya yang mengalami permasalahan didalam melakukan pekerjaannya.

### 3. Dukungan (*Supportiveness*)

Hasil tanggapan terhadap indikator dukungan yang diamati dalam variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Dukungan (*Supportiveness*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Pimpinan selalu mendukung pegawainya dalam menyelesaikan setiap tugas dan tanggungjawab yang dilaksanakan.	Setuju Sekali	5	8	40	4,06	Baik
	Setuju	4	9	45		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>126</b>		
Pimpinan memberikan dorongan dan memotivasi kerja, agar pegawai bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya.	Setuju Sekali	5	6	30	3,83	Baik
	Setuju	4	14	56		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>119</b>		
Jika terdapat pegawai yang berprestasi bagus, pimpinan akan memberikan pegawai pujian dan ucapan selamat.	Setuju Sekali	5	0	0	3,63	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	15	45		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>99</b>		
Pimpinan memberikan pujian dan senang terhadap pegawai, apabila pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.	Setuju Sekali	5	17	85	4,25	Sangat Baik
	Setuju	4	6	24		
	Cukup Setuju	3	7	21		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>132</b>		
Pimpinan mendukung kreatifitas pegawai yang bermanfaat bagi dalam menyelesaikan pekerjaan.	Setuju Sekali	5	7	35	3,58	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>111</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,87</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa indikator dukungan dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 14 (Pimpinan memberikan pujian dan senang terhadap pegawai, apabila pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,25, sedangkan nilai terendah berada pada butir item 15 (Pimpinan mendukung kreatifitas pegawai yang bermanfaat bagi dalam menyelesaikan pekerjaan) dengan nilai sebesar 3,58. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator dukungan pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,87 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa pimpinan masih kurang memberikan dukungan terhadap kreatifitas pegawai yang bermanfaat bagi dalam menyelesaikan pekerjaan.



#### 4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Hasil tanggapan terhadap indikator sikap positif yang diamati dalam variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Sikap Positif (*Positiveness*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Jika suatu saat diperlukan, saya mampu berkoordinasi dengan pihak di instansi lain.	Setuju Sekali	5	3	15	3,41	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>106</b>		
Saya dapat menerima informasi dari berbagai sumber di dalam lingkungan kantor.	Setuju Sekali	5	4	20	3,64	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>113</b>		
Setiap pegawai memiliki tanggung jawab pengendalian internalnya masing-masing.	Setuju Sekali	5	14	70	4,03	Baik
	Setuju	4	4	16		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>125</b>		
Saya memiliki sikap komunikasi terbuka terhadap rekan kerja.	Setuju Sekali	5	11	55	3,93	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>122</b>		
Saya memiliki pengontrolan diri dalam berkomunikasi di lingkungan kantor.	Setuju Sekali	5	2	10	3,32	Cukup Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>103</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,66</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa indikator sikap positif dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan 18 (Setiap pegawai memiliki tanggung jawab pengendalian internalnya masing-masing) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,03, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 20 (Pegawai memiliki pengontrolan diri dalam berkomunikasi di lingkungan kantor) dengan nilai sebesar 3,32. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator sikap positif pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,66 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memiliki pengontrolan diri dalam berkomunikasi dilingkungan kantor.

## 5. Kesetaraan (*Equality*)

Hasil tanggapan terhadap indikator kesetaraan yang diamati dalam variabel komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesetaraan (*Equality*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Pimpinan memberikan hak yang sama terhadap pegawai dalam memenuhi tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan.	Setuju Sekali	5	9	45	3,74	Baik
	Setuju	4	9	36		
	Cukup Setuju	3	9	27		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>116</b>		
Pimpinan selalu meminta pada pegawai yang mempunyai prestasi kerja yang bagus, untuk dapat berbagi dalam kiat atau strateginya dalam bekerja.	Setuju Sekali	5	8	40	3,83	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>119</b>		
Pimpinan selalu meminta kepada para pegawai untuk selalu bekerja sama dengan solidaritas yang tinggi.	Setuju Sekali	5	12	60	3,96	Baik
	Setuju	4	10	40		
	Cukup Setuju	3	5	15		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>123</b>		
Pimpinan tidak membedakan dalam memberikan sanksi jika ada pegawai yang melakukan pelanggaran peraturan kerja.	Setuju Sekali	5	9	45	3,74	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	3	6		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>116</b>		
Dalam memberikan perintahnya pimpinan tidak pernah memilih-milih pegawai mana yang pantas untuk menjalankan tugas.	Setuju Sekali	5	8	40	3,87	Baik
	Setuju	4	12	48		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>120</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,82</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwa indikator kesetaraan dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 23 (Pimpinan selalu meminta kepada para pegawai untuk selalu bekerja sama dengan solidaritas yang tinggi) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,96, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan 21 (Pimpinan memberikan hak yang sama terhadap pegawai dalam memenuhi tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan) dan butir pernyataan 24 sama-sama dengan nilai sebesar 3,74. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator kesetaraan pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,82 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa masih ada sebagian pegawai yang menganggap pimpinan masih kurang adil dalam memberikan hak serta pilih-pilih dalam memenuhi tanggungjawab pada pegawai didalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk mengetahui bagaimana rekapitulasi responden mengenai komunikasi *interpersonal* pegawai pada Bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komunikasi *Interpersonal***

No	Indikator	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Keterbukaan ( <i>Openness</i> )	594	3,82	Baik
2	Empati ( <i>Empathy</i> )	599	3,86	Baik
3	Dukungan ( <i>Supportiveness</i> )	597	3,87	Baik
4	Sikap Positif ( <i>Positiveness</i> )	569	3,66	Baik
5	Kesetaraan ( <i>Equality</i> )	594	3,82	Baik
<b>Jumlah/Rata-Rata</b>		<b>2.953</b>	<b>3,80</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Sesuai dengan tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa komunikasi *interpersonal* pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator dukungan sebesar 3,87, maknanya komunikasi *interpersonal* dengan dukungan pada pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah dapat berjalan dengan kondisi yang baik. Sedangkan perolehan nilai terendah berada pada indikator sikap positif dengan nilai rata-rata sebesar 3,66, maknanya komunikasi *interpersonal* dengan sikap positif yang ada pada pegawai Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru masih dalam kategori baik begitu pula yang terjadi pada indikator keterbukaan, empati dan kesetaraan sehingga dari keseluruhan indikator pada variabel komunikasi *interpersonal* dengan jumlah rata-rata keseluruhannya yang sebesar 3,80 membuktikan bahwa masih dalam kategori baik.

## b. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Hasil tanggapan terhadap variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Pembayaran (Gaji/Upah)

Hasil tanggapan terhadap indikator pembayaran (gaji/upah) yang diamati dalam variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Pembayaran (Gaji/Upah)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Saya puas dengan gaji yang diterima dari pekerjaan saya.	Setuju Sekali	5	4	20	3,41	Baik
	Setuju	4	9	36		
	Cukup Setuju	3	14	42		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>106</b>		
Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan nilai gaji yang saya terima.	Setuju Sekali	5	4	20	3,64	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>113</b>		
Gaji yang terima dapat mencukupi finansial saya.	Setuju Sekali	5	4	20	3,61	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	2	4		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>112</b>		
Pekerjaan saya memberikan peluang untuk mendapatkan gaji yang lebih besar.	Setuju Sekali	5	11	55	3,90	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	2	4		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>121</b>		
Gaji yang diterima sesuai dengan jabatan yang saya duduki.	Setuju Sekali	5	2	10	3,32	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		

<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>103</b>		
<b>Jumlah</b>			<b>3,57</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa indikator gaji/upah dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 4 (Pekerjaan saya memberikan peluang untuk mendapatkan gaji yang lebih besar) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 5 (Gaji yang diterima sesuai dengan jabatan yang diduduki) dengan nilai sebesar 3,32. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator gaji/upah pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,57 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa gaji/upah yang diterima masih dirasa kurang sesuai dengan jabatan yang diduduki saat ini oleh pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## 2. Pekerjaan itu sendiri

Hasil tanggapan terhadap indikator pekerjaan itu sendiri yang diamati dalam variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Pekerjaan itu sendiri**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Saya bangga bekerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Setuju Sekali	5	3	15	3,41	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>106</b>		
Saya merasa nyaman bekerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Setuju Sekali	5	4	20	3,64	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>113</b>		
Kemampuan saya sesuai dengan pekerjaan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Setuju Sekali	5	14	70	4,03	Baik
	Setuju	4	4	16		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>125</b>		
Bekerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru cukup menyenangkan.	Setuju Sekali	5	11	55	3,93	Baik
	Setuju	4	8	32		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>122</b>		
Saya merasa puas bekerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Setuju Sekali	5	2	10	3,32	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>103</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,66</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021



Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa indikator pekerjaan itu sendiri dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 8 (Kemampuan saya sesuai dengan pekerjaan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,03, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 10 (Merasa puas bekerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) dengan nilai sebesar 3,22. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator pekerjaan itu sendiri pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,66 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa beberapa pegawai merasa bekerja sebagai pegawai masih belum merasa puas bekerja sebagai pegawai Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

### 3. Promosi Pekerjaan

Hasil tanggapan terhadap indikator promosi pekerjaan yang diamati dalam variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden Tentang Indikator Promosi Pekerjaan**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Selama bekerja saya belum pernah dipromosikan.	Setuju Sekali	5	5	25	3,77	Baik
	Setuju	4	14	56		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>117</b>		
Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memberikan kesempatan pegawainya untuk dipromosikan.	Setuju Sekali	5	3	15	3,45	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>107</b>		
Sangat sulit untuk dapat dipromosikan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Setuju Sekali	5	9	45	3,93	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	11	33		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>122</b>		
Promosi pekerjaan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tidak transparan.	Setuju Sekali	5	8	40	3,87	Baik
	Setuju	4	12	48		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>120</b>		
Pengawasan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru langsung dilakukan oleh pimpinan.	Setuju Sekali	5	0	0	3,45	Baik
	Setuju	4	14	56		
	Cukup Setuju	3	17	51		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>107</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,69</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa indikator promosi pekerjaan dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan 13 (Sangat sulit untuk dapat dipromosikan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,93, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan 12 dan 15 (Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memberikan kesempatan pegawainya untuk dipromosikan dan tidak banyak pegawai yang dipromosikan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) dengan nilai sebesar 3,45. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator promosi pekerjaan pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,69 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden untuk mendapatkan promosi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sangat sulit meskipun peluang untuk mendapatkan promosi selalu ada.

#### 4. Kepenyelaaian (*Supervisi*)

Hasil tanggapan terhadap indikator kepenyelaaian (*supervisi*) yang diamati dalam variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Kepenyelaaian (*Supervisi*)**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Pengawasan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru langsung dilakukan oleh pimpinan.	Setuju Sekali	5	0	0	3,66	Baik
	Setuju	4	12	58		
	Cukup Setuju	3	18	54		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>114</b>		
Pengawasan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sangat ketat sekali.	Setuju Sekali	5	10	50	4,0	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>124</b>		
Selama ini pimpinan selalu mengawasi kebutuhan fasilitas kerja pegawai.	Setuju Sekali	5	8	40	3,8	Baik
	Setuju	4	10	40		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>118</b>		
Kompetensi pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru cukup rendah.	Setuju Sekali	5	1	5	3,58	Baik
	Setuju	4	17	68		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>111</b>		
Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru jarang dilakukan pelatihan bagi pegawainya.	Setuju Sekali	5	1	5	3,51	Baik
	Setuju	4	12	48		
	Cukup Setuju	3	18	54		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>107</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,77</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa indikator kepenyeliaan (*supervisi*) dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan 17 (Pengawasan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sangat ketat sekali) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,0, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 20 (Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru jarang dilakukan pelatihan bagi pegawainya) dengan nilai sebesar 3,51. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator kepenyeliaan (*supervisi*) pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,77 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa pelatihan masih sangat jarang dilakukan pelatihan ataupun mengikutkan pegawainya di dalam pelatihan-pelatihan.

## 5. Rekan Kerja

Hasil tanggapan terhadap indikator rekan kerja yang diamati dalam variabel kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden Tentang Rekan Kerja**

Item Pernyataan	Tanggapan	Bobot	Orang	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sangat menyenangkan.	Setuju Sekali	5	4	20	3,41	Baik
	Setuju	4	9	36		
	Cukup Setuju	3	14	42		
	Kurang Setuju	2	4	8		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>106</b>		
Hubungan saya dengan rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru cukup harmonis.	Setuju Sekali	5	4	20	3,64	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	1	2		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>113</b>		
Rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat diajak bekerja sama.	Setuju Sekali	5	4	20	3,61	Baik
	Setuju	4	13	52		
	Cukup Setuju	3	12	36		
	Kurang Setuju	2	2	4		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>112</b>		
Rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru saling membantu dalam bekerja.	Setuju Sekali	5	11	55	4,16	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	10	30		
	Kurang Setuju	2	0	0		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>129</b>		
Rekan kerja Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru kurang bersahabat.	Setuju Sekali	5	2	10	3,32	Baik
	Setuju	4	11	44		
	Cukup Setuju	3	13	39		
	Kurang Setuju	2	5	10		
	Tidak Setuju	1	0	0		
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>103</b>		
<b>Jumlah</b>					<b>3,62</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa indikator rekan kerja dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pernyataan item 24 (Rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru saling membantu dalam bekerja) memiliki nilai rata-rata sebesar 4,16, sedangkan nilai terendah berada pada butir pernyataan item 25 (Rekan kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru kurang bersahabat) selalu dapat menciptakan strategi baru dalam menyelesaikan masalah pada pekerjaannya dengan nilai sebesar 3,32. Dengan demikian, maka secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata dari indikator rekan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar 3,62 dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan diatas disebabkan karena menurut responden bahwa pegawai merasa beberapa rekan di kantor masih kurang bersahabat meskipun rekan-rekan pegawai selalu saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk mengetahui bagaimana rekapitulasi responden mengenai kepuasan kerja pegawai pada bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja**

No	Indikator	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Pembayaran (upah/gaji)	555	3,57	Baik
2	Pekerjaan itu sendiri	569	3,66	Baik
3	Promosi Kerja	573	3,69	Baik
4	Kepenyeliaan ( <i>supervisi</i> )	574	3,77	Baik
5	Rekan Kerja	563	3,62	Baik
<b>Jumlah/Rata-Rata</b>		<b>2.834</b>	<b>3,62</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2021

Sesuai dengan tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja pegawai pada bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam secara keseluruhannya dengan perolehan rata-rata sebesar 3,62, artinya kondisi kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pembayaran (upah/gaji), pekerjaan itu sendiri, promosi kerja, penyeliaan (*supervisi*) dan rekan kerja masih dalam kategori baik.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengukur variabel penelitian digunakan 25 *item* pertanyaan dari variabel X (komunikasi *interpersonal*) dan 25 *item* pertanyaan dari variabel Y (kepuasan kerja). Hasil pengujian validitas untuk pertanyaan dari 2 variabel tersebut adalah sebagai berikut :



### a. Uji Validitas Variabel Komunikasi *Interpersonal* (X)

Hasil pengujian validitas untuk 25 *item* pertanyaan dari variabel komunikasi *interpersonal* (X) diantaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas X**

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Correlation	N-2	r-tabel	Valid
Item 1	0,651	29	0.355	Valid
Item 2	0,688	29	0.355	Valid
Item 3	0,470	29	0.355	Valid
Item 4	0,811	29	0.355	Valid
Item 5	0,461	29	0.355	Valid
Item 6	0,650	29	0.355	Valid
Item 7	0,746	29	0.355	Valid
Item 8	0,703	29	0.355	Valid
Item 9	0,783	29	0.355	Valid
Item 10	0,684	29	0.355	Valid
Item 11	0,612	29	0.355	Valid
Item 12	0,584	29	0.355	Valid
Item 13	0,592	29	0.355	Valid
Item 14	0,437	29	0.355	Valid
Item 15	0,638	29	0.355	Valid
Item 16	0,638	29	0.355	Valid
Item 17	0,551	29	0.355	Valid
Item 18	0,610	29	0.355	Valid
Item 19	0,546	29	0.355	Valid
Item 20	0,665	29	0.355	Valid
Item 21	0,610	29	0.355	Valid
Item 22	0,546	29	0.355	Valid
Item 23	0,665	29	0.355	Valid
Item 24	0,533	29	0.355	Valid
Item 25	0,584	29	0.355	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Hasil pengujian validitas tabel 4.17 memperlihatkan nilai korelasi untuk seluruh pernyataan variabel komunikasi *interpersonal* (X) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel telah dipahami berikut dengan nilai korelasi dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$ . Data  $(n-2) = 29$ , maka didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,355, jadi keseluruhan *item* ini dinyatakan valid.

### b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Hasil pengujian validitas untuk 25 *item* pertanyaan dari variabel kepuasan kerja (Y) diantaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas Y**

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Correlation	N-2	r-tabel	Valid
Item 1	0,594	29	0.355	Valid
Item 2	0,587	29	0.355	Valid
Item 3	0,651	29	0.355	Valid
Item 4	0,403	29	0.355	Valid
Item 5	0,534	29	0.355	Valid
Item 6	0,651	29	0.355	Valid
Item 7	0,403	29	0.355	Valid
Item 8	0,534	29	0.355	Valid
Item 9	0,703	29	0.355	Valid
Item 10	0,735	29	0.355	Valid
Item 11	0,517	29	0.355	Valid
Item 12	0,623	29	0.355	Valid
Item 13	0,618	29	0.355	Valid
Item 14	0,680	29	0.355	Valid
Item 15	0,565	29	0.355	Valid
Item 16	0,611	29	0.355	Valid
Item 17	0,618	29	0.355	Valid
Item 18	0,460	29	0.355	Valid
Item 19	0,846	29	0.355	Valid
Item 20	0,404	29	0.355	Valid
Item 21	0,703	29	0.355	Valid
Item 22	0,735	29	0.355	Valid
Item 23	0,704	29	0.355	Valid
Item 24	0,638	29	0.355	Valid
Item 25	0,566	29	0.355	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Hasil pengujian validitas tabel 4.18 memperlihatkan nilai korelasi untuk seluruh pernyataan variabel kepuasan kerja (Y) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel telah dipahami berikut dengan nilai korelasi dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$ . Data  $(n-2) = 29$ , maka didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,355, jadi keseluruhan *item* ini dinyatakan valid.

### c. Uji Reliabilitas

Adapun variabel yang di uji adalah dua variabel yaitu variabel komunikasi *interpersonal* (X) dan variabel kepuasan kerja (Y) dari total 50 item pernyataan dengan menggunakan sistem SPSS for Windows, hasilnya adalah sebagai berikut hasil pengujian reliabilitas untuk pertanyaan dari 2 variabel tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X)	0,943	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (Y)	0,939	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Dari hasil uji reliabilitas dari seluruh pertanyaan di atas dikatakan sudah reliabel dan berhasil, karena variabel yang diukur menghasilkan nilai dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943 dan 0,939 maka keseluruhan *item* dari pernyataan yang ada dari tiap variabel dinyatakan keseluruhannya adalah reliabel, karena nilai koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,6.

#### 4. Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah data yang dimiliki memenuhi asumsi dasar pengujian, dengan melakukan seleksi data, yakni mengenali perilaku data, ada atau tidaknya nilai ekstrem, lengkap tidaknya data, dan deskripsi secara statistik dari data yang telah diperoleh.

##### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini regresi yang dipakai sebagai analisis dalam penetapan persamaan adalah regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

Tabel 4.20  
Nilai Regresi Linier Sederhana

	Model	Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	14,073	6,180
	Komunikasi <i>Interpersonal</i>	0,871	0,059

Dependen Variabel : Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Nilai koefisien regresi linier sederhana dari tabel di atas adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 14,073 + 0,871X$$

Maka, konstanta persamaan di atas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 14,073, artinya variabel komunikasi *interpersonal* yang dimiliki nilainya 0, maka kepuasan kerja pegawai nilainya sebesar 14,073.

2. Koefisien regresi variabel komunikasi *interpersonal* sebesar 0,871, artinya jika komunikasi *interpersonal* mengalami kenaikan satu satuan, kepuasan kerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,871 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara komunikasi *interpersonal* dengan kepuasan kerja, semakin baik komunikasi *interpersonal* maka semakin meningkatkan pula kepuasan kerja pegawainya.

#### b. Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam penelitian ini untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel komunikasi *interpersonal* (X) terhadap variabel kepuasan kerja (Y) dalam menerangkan signifikan pengaruh antar variabel yang diteliti, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 4.21**  
Uji t

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,073	6,180		2,277	.030
	Komunikasi <i>Interpersonal</i>	0,871	0,059	0,940	14,795	.000

Dependen Variabel : Kepuasan Kerja  
Sumber : Data Olahan SPSS 2021

$$n-2 = (31-2) = 29$$

$$\text{Nilai } t_{\text{tabel}} (0,05) = 1,699$$

Kriteria uji:

H0: Tidak terdapat pengaruh variabel Komunikasi *Interpersonal* (X) terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y)

H1: Terdapat pengaruh variabel Komunikasi *Interpersonal* (X) terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y)

Kompetensi dengan  $t_{hitung} = 14,795 > t_{tabel} = 1,699 \rightarrow$  signifikan, maka H0 ditolak, dan H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel Komunikasi *Interpersonal* (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

### c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output model summery* dari hasil analisis regresi linier sederhana di atas.

**Tabel 4.22**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,940 <sup>a</sup>	0,883	0,879	3,26129

Dependen Variabel : Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa persentase (%) sumbangan pengaruh variabel Komunikasi *Interpersonal* (X) terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,883 yang artinya distribusi variabel Komunikasi *Interpersonal* (X) menentukan variabel Kepuasan Kerja (Y) dan memberikan pengaruh sebesar hanya 88,3% dan sisanya

sebesar 11,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini, seperti faktor motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja.

### C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian bahwa komunikasi *interpersonal* pimpinan berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai pada bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dan diperoleh hasil diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menurut Ruliana (2014: 13) Komunikasi *interpersonal* yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi *interpersonal* yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Pada penelitian ini diketahui bahwa komunikasi *interpersonal* pimpinan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Diketahui pula dari hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel komunikasi *interpersonal* terhadap variabel kepuasan kerja, dan besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 88,3% sedangkan sisanya sebesar 11,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dilakukan

oleh Sahlan (2016) bahwa penelitian menunjukkan variabel kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh variabel komunikasi *interpersonal* sebesar 60,5%, sedangkan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian, peningkatan komunikasi *interpersonal* akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Camat Teluk Bintan Kabupaten Bintan.

2. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Suwarno, 2011: 263). Adapun terkait kepuasan kerja pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja pegawai pada Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru secara keseluruhannya diperoleh dari pernyataan seluruh responden yang menghasilkan penilaian dengan jumlah nilai rata-rata sebesar 3,62, artinya kondisi kepuasan kerja pegawai pada bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pembayaran (upah/gaji), pekerjaan itu sendiri, promosi kerja, penyeliaan (*supervisi*) dan rekan kerja masih dalam keadaan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2013: 202) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.



3. Komunikasi *interpersonal* yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Pada penelitian ini diketahui bahwa komunikasi *interpersonal* pimpinan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Diketahui pula dari hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel komunikasi *interpersonal* terhadap variabel kepuasan kerja, dan besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 88,3% sedangkan sisanya sebesar 11,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dilakukan oleh Sahlan (2016) bahwa penelitian menunjukkan variabel kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh variabel komunikasi *interpersonal* sebesar 60,5%, sedangkan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian, peningkatan komunikasi *interpersonal* akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Camat Teluk Bintan Kabupaten Bintan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini mengenai pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi *interpersonal* pimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kontribusi atau sumbangan komunikasi *interpersonal* pimpinan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja nilai 88,3% dan sisanya sebesar 11,7% dipengaruhi oleh *item* atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini, seperti faktor motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja. Peningkatan komunikasi *interpersonal* akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

## B. Saran

Berdasarkan perolehan hasil analisis data dan pembahasan serta kesimpulan tentang pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan kerja pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi *interpersonal* pada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru perlu lebih adanya perhatian dari pihak pimpinan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pengarahan dan pengawasan serta motivasi kepada pegawai bidang Pengendalian Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, karena penerapan komunikasi *interpersonal* yang efektif sangat diperlukan dalam suatu organisasi, semakin efektif komunikasi *interpersonal* yang ada akan semakin mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Efektif tidaknya dapat dilihat dari respon tes penelitian terhadap indikator yang disebarkan dan dinyatakan oleh para responden.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian mengenai tema yang sama dan diharapkan juga agar dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ardianto, Elvinaro, dkk. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- As'ad. 2009. *Kepemimpinan Efektif Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Ed.2. Liberty.
- AW Suratno. 2013. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang. Selatan: Karisma Publishing Group.
- Edy. Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana,
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: BP UNDIP.
- Harahap, Edi dan Ahmad, H. Syarwani. 2014. *Komunikasi Antarpribadi : Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Husein, Umar. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Andi.
- Malayu SP. Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martoyo, Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE
- Morissan. 2010. *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*, Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nana Sudjana dan Ahmad Rivai. 2010. *Media Pengajaran*. Bandung: Sinar Baru Algensindo

- Ngalimun. 2018. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta.:Pustaka Pelajar.
- Riswandi. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy, 2011. *Perilaku Organisasi (Organizational behavior)*. Edisi 12. Jakarta: Salemba 4.
- Ruliana, Popy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta: Buku Seru.
- Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Sosiologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wahjosumidjo. 2010. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

**Jurnal :**

- Andi Radhitya Rizaldi. 2013. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Di PT. BNI Tbk. Kcu Jpk, Bandung), *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Universitas Telkom. Vol. 2 No. 2
- Diasmoro, Okky. 2017. Hubungan Komunikasi *Interpersonal* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol, 05, No. 1.
- Novia Gusliza. 2013. Hubungan Komunikasi *Interpersonal* Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, FIP UNP, Volume 1 Nomor 1.
- Sahlan. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Teluk Bintang Kabupaten Bintang Universitas Maritim Raja Ali Haji. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 1 No. 1.
- Satria Putra Dwi Pamungkas. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Harpindo Jaya Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Vol. I
- Rahayu. 2017. Komunikasi *Interpersonal* Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Kerja Organisasi terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Kepuasan Kerja Guru Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 12., No. 1.