

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA
(Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)**

Aprilia Eka Aryanto
(aprilieka.a@yahoo.co.id)

Dwi Irawati
Fitri Rahmawati
Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo yang merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan. Berkaitan dengan sumber daya manusia permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana cara menjadikan pegawai memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Berkaitan dengan hal tersebut, terciptanya kepuasan kerja dapat terjadi karena adanya komunikasi internal dan budaya organisasi.

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo, yaitu 105 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*, yaitu sebanyak 83 pegawai. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan alternatif pilihan jawaban menggunakan skala *likert* yang terdiri dari lima pilihan jawaban. Kuesioner telah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Pengujian hipotesis dan analisis data dengan bantuan aplikasi *SPSS*.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, serta komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : komunikasi internal, budaya organisasi, dan kepuasan kerja.

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan agar terjadi keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan (Mangkunegara, 2015:1). Apabila perusahaan mampu menyeimbangkan hal tersebut, maka akan tercipta kepuasan kerja karyawan.

Menurut Luthans (2015:243) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Robbins dan Judge (2015:46) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyak karyawan yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya.

Rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya komunikasi internal (Sutrisno, 2011:77). Menurut Muhammad (2015:79) ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkan mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan komunikasi dengan rekan sekerja yang kurang baik atau dengan kata lain permasalahan mengenai komunikasi internal. Menurut Yulianita (2007:92) komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah budaya organisasi (Mullins, 2005:701). Milkovich dan Newman dalam Tobari (2015:51) menyatakan bahwa budaya dapat menciptakan kepuasan dan merupakan sumber motivasi yang kuat. Menurut Robbins dan Judge (2014:256) budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi yang baik terjadi ketika budaya organisasi tersebut menerapkan kebiasaan yang mampu membantu karyawan dalam mencapai visi dan misi perusahaan serta memperoleh dukungan dari seluruh karyawan yang ada di perusahaan tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan di lingkup wilayah kerja Purworejo dan memiliki 105 pegawai yang terbagi dalam beberapa bagian atau seksi. Selain harus memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, permasalahan internal yang terjadi juga harus diperhatikan. Berdasarkan observasi

peneliti dan wawancara dengan Ibu Woro dari Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal serta wawancara terhadap salah seorang pegawai didapatkan informasi yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja pegawai masih rendah. Indikasi tersebut terbentuk berdasarkan permasalahan yang terjadi, yaitu masih ada pegawai yang menggunakan jam kerja untuk istirahat, mengobrol, bermain *gadget*, dan membaca koran sehingga tugas tidak selesai tepat waktu. Selain itu, didapatkan pula informasi mengenai adanya pegawai terutama para *Account Representative (AR)* yang beranggapan bahwa jumlah gaji yang ditentukan kantor menggunakan sistem *grading* dinilai kurang adil dan menyebabkan timbulnya ketidakpuasan. Berdasarkan fenomena tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan kerja pegawai masih rendah.

Permasalahan mengenai adanya pegawai yang beranggapan bahwa standar penilaian *grading* kurang transparan menunjukkan bahwa informasi mengenai sistem *grading* yang disampaikan pihak kantor pada pegawai tidak dapat diterima atau tidak dapat dipahami pegawai dengan baik. Permasalahan komunikasi internal tersebut disebabkan oleh rendahnya pola komunikasi yang tercipta. Proses pengiriman dan penerimaan pesan yang tidak tepat mengakibatkan pesan atau informasi tidak mampu dipahami dengan baik, hal ini mengakibatkan proses komunikasi kurang efektif. Permasalahan komunikasi internal juga dapat terjadi akibat hubungan pimpinan dan pegawai yang kurang baik, adanya perbedaan jarak yang cukup jauh antar keduanya mengakibatkan pegawai sungkan menyampaikan sarannya. Fenomena yang terjadi yaitu pegawai sungkan menyampaikan sarannya dan hanya menjalankan apa yang diperintahkan pimpinannya saja.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu mengenai implementasi budaya organisasi yang belum optimal. Sikap profesionalisme menjadi identitas kantor, hal ini dikarenakan pegawai berhubungan langsung dengan masyarakat dan sudah seharusnya sikap profesionalisme dimiliki oleh semua pegawai. Lemahnya penerapan budaya organisasi dapat dilihat berdasarkan fenomena dari program *morning activity* yang masih belum berjalan dengan baik, beberapa pegawai memutuskan untuk tidak mengikuti *morning activity* padahal *morning activity* memiliki makna yang besar. Melalui *morning activity* profesionalisme setiap pegawai akan terbentuk dan semakin lama akan semakin bertambah, kemampuan

pegawai untuk mengemas acara sebaik mungkin merupakan sebuah tuntutan yang harus dijalankan pegawai.

Permasalahan-permasalahan tersebut harus segera diselesaikan karena apabila dibiarkan maka akan terjadi permasalahan yang dapat merugikan kantor maupun pegawai. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai?
3. Apakah komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai?

C. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

1. Kajian Teori

a. Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2017:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Luthans (2015:243) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2011:77), antara lain: kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan (supervisi), faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi internal, dan fasilitas. Sedangkan menurut Mullins (2005:701) faktor-faktor kepuasan

kerja, antara lain: faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, faktor organisasi, dan faktor lingkungan.

Robbins dan Judge (2015:52) mengidentifikasi empat respon karyawan terhadap ketidakpuasan, yaitu: keluar (*exit*), suara (*voice*), loyalitas (*loyalty*), dan pengabaian (*neglect*).

b. Komunikasi Internal

Menurut Muhammad (2015:97) komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi. Menurut Yulianita (2007:92) komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan. Menurut Sutrisno (2010:33) komunikasi internal adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang terjadi di organisasi.

Menurut Yulianita (2007:92-107) pola transformasi informasi komunikasi internal memiliki beberapa bentuk, antara lain: komunikasi dari atas ke bawah (komunikasi yang terjadi dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah kemudian ke manajemen yang lebih rendah), komunikasi dari bawah ke atas (kebalikan dari komunikasi atas ke bawah), komunikasi horisontal/lateral (komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar), dan komunikasi diagonal/silang (melibatkan komunikasi antara dua kedudukan dalam struktur organisasi yang berbeda dan tidak mempunyai garis komando dapat melakukan kegiatan komunikasi).

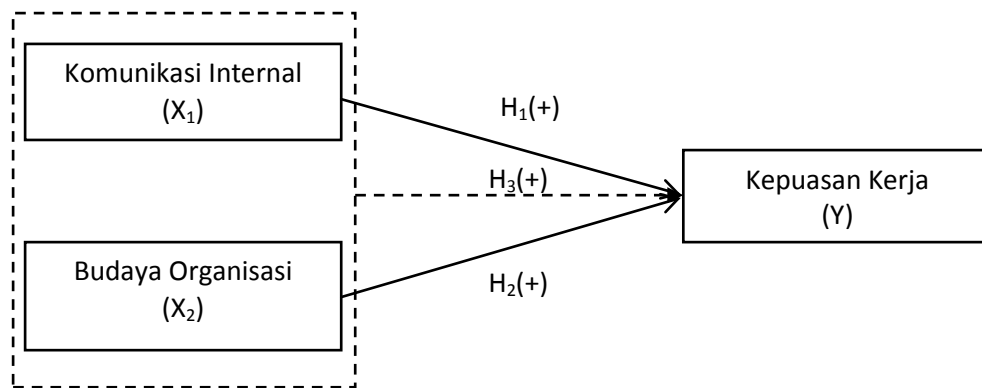
c. Budaya Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2014:256) budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Menurut Luthans (2015:137) budaya organisasi adalah pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personel baru sebagai cara untuk merasakan, berfikir, dan bertindak secara benar dari hari ke hari. Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, asumsi-asumsi, atau norma-norma yang berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah

organisasinya, budaya organisasi juga disebut budaya perusahaan (Sutrisno, 2010:1-2).

Menurut Robbins dan Judge (2014:267) proses penciptaan budaya yaitu pendiri hanya merekrut dan mempertahankan karyawan yang memiliki pemikiran dan rasa yang sama, melakukan indoktrinasi dan mensosialisasikan cara pikir dan berperilaku kepada karyawan, pendiri bertindak sebagai model peran yang mendorong karyawan agar dapat menginternalisasi keyakinan, nilai, dan asumsi pendiri tersebut.

2. Kerangka Pikir



Gambar 1
Kerangka Pikir

Keterangan:

- : pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- - - - -→ : pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

D. HIPOTESIS

1. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Muhammad (2015:79) ada dua hal yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan dengan rekan sekerja yang kurang baik atau dengan kata lain permasalahan mengenai komunikasi internal. Hal ini diperkuat oleh penelitian Astuti dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal

berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Milkovich dan Newman dalam Tobari (2015:51) mengatakan bahwa budaya dapat menciptakan kepuasan dan merupakan sumber motivasi yang kuat karena budaya mewujudkan keinginan dan aspirasi dari para anggota organisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian Astuti dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Tampubolon (2015:39-40) kepuasan kerja karyawan dapat diukur berlandaskan komunikasi internal terutama komunikasi antara atasan dan bawahan serta budaya organisasi yang diterapkan di perusahaan. Apabila kedua hal tersebut sudah berjalan dengan baik maka kepuasan kerja juga akan terpenuhi dan begitu pula sebaliknya. Hal ini diperkuat oleh penelitian Astuti dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal dan budaya organisasi secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₃ : Komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

E. METODE PENELITIAN

1. Definisi Operasional Variabel

a. Komunikasi Internal

Menurut Yulianita (2007:92) komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan. Indikator komunikasi internal menurut Yulianita (2007:94-107) antara lain:

- 1) Instruksi (Perintah)
Instruksi atau perintah kerja dapat berupa pemberian pengajaran sesuatu yang baru atau menyebarluaskan pada para karyawan bagaimana melakukan suatu tugas khusus.
- 2) *Briefing* (Pengarahan)
Briefing merupakan pertemuan untuk memberikan penjelasan-penjelasan secara singkat atau ringkas.
- 3) Pemberian informasi tentang Kebijakan-Kebijakan Perusahaan
Pemberian informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan yang perlu diketahui publiknya.
- 4) Melakukan penilaian
Penilaian dilakukan sewaktu-waktu atas dasar evaluasi atau penilaian supervisor terhadap pelaksanaan kerja karyawan, penilaian ini harus dapat diekspresikan pada seluruh karyawan sehingga karyawan dapat mengetahui kondite dirinya.
- 5) Penanaman ideologi
Penanaman ideologi yang dilakukan terhadap karyawan merupakan penanaman ideologi yang sesuai dan telah disepakati pihak perusahaan sehingga akan menumbuhkan tingkat semangat kerja, pengabdian, rasa memiliki atau dukungan terhadap organisasi.
- 6) Pemberian penghargaan
Pemberian penghargaan untuk karyawan yang berprestasi.
- 7) Permohonan bantuan
Permohonan bantuan diberbagai bentuk, biasanya dalam bentuk material.
- 8) Laporan prestasi kerja
Laporan prestasi kerja disampaikan oleh karyawan pada bagian tertentu kepada atasannya yang berwenang.
- 9) Saran-saran
Saran dari karyawan juga menjadi pertimbangan pimpinan, khususnya dalam pemutusan kebijakan yang akan dilaksanakan atau terkait dengan pekerjaan.

10) Usulan anggaran

Usulan anggaran yang disusun karyawan yaitu anggaran yang diminta guna terlaksananya suatu tugas.

11) Interaksi karyawan yang berkedudukan sama

Karyawan saling berinteraksi melakukan tukar menukar informasi dengan rekan yang berkedudukan sama atau sederajat didepartemen atau bagian yang sama maupun berbeda.

12) Kerja sama karyawan yang berbeda kedudukan

Kerja sama karyawan yang mempunyai kedudukan berbeda terjalin dengan baik.

b. Budaya Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2014:256) budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Indikator budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2014:256) antara lain:

1) Inovasi dan keberanian mengambil risiko

Sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil risiko.

2) Perhatian pada hal-hal rinci

Sejauh mana karyawan memperhatikan hal-hal detail dalam pekerjaannya.

3) Orientasi hasil

Sejauh mana manajemen berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

4) Orientasi orang

Sejauh mana keputusan-keputusan manajemen mempertimbangkan efek dari hasil tersebut atas orang yang ada dalam organisasi.

5) Orientasi tim

Sejauh mana kegiatan-kegiatan kerja dikerjakan secara tim ketimbang pada individu-individu.

6) Keagresifan

Sejauh mana orang bersikap agresif dan kompetitif ketimbang santai.

7) Stabilitas

Sejauh mana kegiatan-kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

c. Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2015:243) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Indikator kepuasan kerja menurut Luthans (2015:243) antara lain:

1) Pekerjaan itu sendiri

Karyawan menilai pekerjaan mereka sebagai pekerjaan yang menarik, pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2) Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3) Kesempatan promosi

Ada kesempatan karyawan untuk maju dalam organisasi.

4) Pengawasan

Pengawasan dilakukan penyelia dimana saat pengawasan berlangsung penyelia mampu memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada bawahannya.

5) Rekan kerja

Rekan kerja mampu membantu dalam permasalahan secara teknis dan mampu mendukung secara sosial.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kemampuan suatu kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa komunikasi internal (X_1), budaya organisasi (X_2), dan kepuasan kerja (Y) mempunyai nilai *pearson correlation* lebih dari 0,3061 dan semuanya bernilai

positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang diujikan valid, artinya semua butir pernyataan (instrumen) dalam kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2011:47). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha If Item Deleted* > 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam kuesioner mengenai variabel komunikasi internal (X_1), budaya organisasi (X_2), dan kepuasan kerja (Y) semuanya reliabel, artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil apabila digunakan secara berulang kali dari waktu ke waktu.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>p-value</i>	Ket.
Komunikasi Internal (X_1)	0,390	0,002	Positif dan signifikan
Budaya Organisasi (X_2)	0,495	0,000	Positif dan signifikan

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1, model persamaan regresi linier berganda yang dapat dituliskan dari hasil pengujian tersebut adalah:

$$Y = 0,390 X_1 + 0,495 X_2$$

Dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1) $b = 0,390$ artinya komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik

komunikasi internal yang ada di kantor maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang pegawai rasakan.

2) $b = 0,495$ artinya budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa semakin kuat budaya organisasi yang kantor terapkan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja para pegawai.

b. Uji t

Berdasarkan uji t didapatkan hasil bahwa nilai t-hitung variabel komunikasi internal (X_1) dan budaya organisasi (X_2) berada di daerah dimana H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikan variabel komunikasi internal sebesar 0,002 dan variabel budaya organisasi sebesar 0,000, kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, artinya kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).

c. Uji F

Berdasarkan uji F didapatkan hasil bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($114,928 > 3,11$) dan nilai signifikan = 0,000, maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

d. Koefisien Determinasi

Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui besarnya adjusted R square adalah 0,735. Berarti 73,5% perubahan kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variasi komunikasi internal dan budaya organisasi. Sedangkan sisanya (26,5%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

2. Pembahasan

a. H_1 : komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan Tabel 1, nilai *standardized coefficient beta* variabel komunikasi internal (X_1) adalah 0,390 (bernilai positif) dengan signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, yang berarti komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin baik komunikasi internal yang ada atau terjalin maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Pemberian instruksi

(perintah), *briefing* (pengarahan), pemberian informasi tentang kebijakan-kebijakan perusahaan, penilaian pelaksanaan kerja pegawai, penanaman ideologi, pemberian penghargaan, permohonan bantuan, laporan prestasi kerja, saran-saran, usulan anggaran, interaksi karyawan yang berkedudukan sama, serta kerja sama karyawan beda kedudukan yang berjalan dengan baik akan menciptakan kepuasan kerja pegawai, begitu pula sebaliknya. Kesamaan makna dari informasi (pesan) yang diterima pegawai akan memaksimalkan pegawai dalam bekerja dan menciptakan kepuasan pada diri pegawai karena pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan apa yang telah diperintahkan. Selain itu, diperbolehkannya pegawai memberikan saran yang berguna bagi kantor terlebih bila saran tersebut diapresiasi pimpinan dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyasa dkk. (2016) bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

b. H_2 : budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan Tabel 1, nilai *standardized coefficient beta* variabel budaya organisasi (X_2) adalah 0,495 (bernilai positif) dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, yang berarti budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin kuat budaya organisasi maka kepuasan kerja akan meningkat. Kemampuan pimpinan dalam mendorong pegawai untuk bersikap inovatif, memperhatikan hal-hal detail dalam pekerjaan, berorientasi pada hasil, orang, dan tim, pegawai yang bersikap agresif dan kompetitif, serta kestabilan kantor yang berjalan dengan baik akan menciptakan kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya. Profesionalisme yang dimiliki pegawai juga akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai karena pegawai merasa sudah mampu bekerja secara profesional sesuai dengan budaya organisasi yang kantor terapkan. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herawan dkk. (2015) bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

c.H₃ : komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uji F didapatkan hasil bahwa hipotesis ketiga yaitu komunikasi internal dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, diterima. Karena F hitung > F tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Astuti dkk. (2015) bahwa komunikasi internal dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo.
2. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo.
3. Komunikasi internal dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I.G.A.M.Y., I.W. Bagja, dan G.P.A.J. Susila. 2016. Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4, 540-546.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasibuan, M. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksa.
- Luthans, F. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh. Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mullins, L.J. 2005. *Management and Organizational Behavior*. Essex: Pearson Education Limited.
- Robbins, S.P. dan Timothy A.J. 2014. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*, Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- _____ 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tampubolon, M.P. 2015. *Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior) Perspektif Organisasi Bisnis*, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tobari. 2015. *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintahan*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Deepublish.
- Yulianita, N. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: LPPM UNISBA.