**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjalinnya aktivitas. Dengan komunikasi aktivitas apapun pasti terjadi baik antar individu, kelompok, maupun organisasi. Begitu pula dalam organisasi formal atau informal komunikasi yang baik sangat mendukung kelancaran aktivitas. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi sehingga kita sebagai generasi calon pimpinan organisasi dapat menjadi pemimpin yang kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen. Manusia merupakan salah satu elemen penting dari sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, jika karyawan tersebut mengalami ketidakpuasan maka besar kemungkinannya aktivitas perusahaan akan mengalami gangguan, terjadi kemangkiran, pencurian, demonstrasi dan jelas perusahaan akan mengalami kerugian yang cukup besar. Besar-kecilnya gangguan itu lebih baik di tiadakan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan sempurna. Perusahaan juga harus secara terus menerus menjamin kepuasan kerja karyawannya. Ada bermacam-macam komponen penting yang mempengaruhi seseorang agar merasa puas pada pekerjaannya. Komponen-komponen itu, antara lain: gaji dan promosi, kondisi kerja, keamanan kerja, pengawasan, komunikasi dan fasilitas kerja. Tiap-tiap faktor tersebut menyebabkan kepuasan kerja yang dirasakan tiap karyawan berbeda-beda. Seseorang mungkin berfikir bahwa gaji adalah komponen paling penting dalam kepuasan kerja, namun hal itu belum ditemukan kebenaranya karena para karyawan lebih memilih bekerja di lingkungan yang mereka senangi (Yip, Goldman dan Martin, 2005).

Kartono berpendapat (2009:151): apabila komunikasi efektif, ia dapat mendorong timbulnya prestasi menjadi lebih baik dan kepuasan kerja meningkat. Seperti yang di katakan oleh Coleman (1982) yang di sadur oleh Arni Muhammad (2009:90) yaitu kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap komunikasi yang efektif. Jika karyawan dapat memberikan umpan balik atau respon yang sesuai dengan yang dimaksudkan atasan dan memiliki hubungan personal yang baik dengan anggota organisasi lainnya, maka akan mempengaruhi kinerja pekerjaan dalam berbagai cara, misalnya aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dan kepuasan kerja karyawan (Tubbs dan Moss, 2008:170).

Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan sangat menentukan adanya hubungan yang baik antara keduanya. Komunikasi dapat juga meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena karyawan merasa diperhatikan oleh atasannya. Karena itu seorang atasan harus mampu membangun komunikasi dengan bawahannya agar tercipta hubungan yang harmonis. Apabila karyawan merasa senang maka pekerjaan yang dilakukan akan tercermin dari hasil kerjanya (Handoko, 2010:193).

Oleh karena itu seorang atasan hendaknya dapat berkomunikasi dengan karyawannya dengan baik mengingat komunikasi akan menimbulkan kepuasan, yang dalam hal ini juga akan berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur merupakan instasi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Arah pelaksanaan tugas karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak ini adalah mengarah kepada pemberian pelayanan pada wajib pajak, baik internal maupun eksternal.

Menurut analisis hasil wawancara tahun 2012, pada salah satu karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur di temukan bahwa adanya masalah terhadap kepuasan kerja yang disebabkan oleh persoalan komunikasi antar atasan dan bawahan, yang difaktori karena adanya perbedaan budaya, latar belakang pendidikan, senioritis, tidak ada respon atau umpan balik (*No Feed Back*).

Sebagai sebuah instasi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang memperkerjakan 82 karyawan dan ada perbedaan tugas antara karyawan satu dengan karyawan lain sehingga komunikasi di antara mereka sangat dibutuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang seimbang.

Dari uaraian tersebut di atas maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR”**. Yang berlokasi di Jl. Kapten Rivai No.4 GKN Palembang 30129.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur ?

2. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur ?

3. Variabel komunikasi manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

 Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui komunikasi yang berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

2. Untuk mengetahui komunikasi yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

3. Untuk mengetahui variabel komunikasi manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

**1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Ekonomi khususnya Sumber Daya Manusia dan merupakan informasi bagi penelitian selanjutnya.

**1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

Sumbangan pemikiran bagi tempat penelitian Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dalam menetapkan kebijakan-kebijakan karyawan khususnya mengenai tentang Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

**1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Guna menghindari kesimpangsiuran dan terlalu umumnya lingkup pembahasan maka penulis membuat suatu batasan dalam pembahasan yakni mengenai Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan menggunakan teori-teori yang ada dalam daftar pustaka dan hasil wawancara di lapangan.

**1.6 Sistematika Penelitian**

Agar penulisan dapat tersusun secara sistematis, maka penulis menyusun penulisan laporan ini dengan uraian sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, berisi sub bab yang terdiri dari : Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan memperlihatkan pengertian komunikasi, pengertian kepuasan, penelitian terdahulu, hubungan komunikasi dan kepuasan kerja, kerangka berfikir, serta hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan memberi gambaran tentang lokasi penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode yang di pegunakan dalam penelitian ini, analisis data, sampai ke pengujian hipotesis.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai sejarah singkat dari objek penelitian, lokasi, visi misi, struktur organisasi, serta kegiatan dari objek tersebut, hingga pembahasan akhir data hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Bab terakhir dimana penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan terutama dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh perusahaan tersebut di masa yang akan datang.