**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum**

**4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendaral Pajak – Depatemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2002 sudah masuk ke era modernisasi. Hal ini sebagai komitmen untuk mewujudkan visi Direktorat Jendral Pajak (DJP) yakni “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”.

Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jendral Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada bulan September tahun 2008, pimpinan Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan modernisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dulunya dikenal dengan nama Kantor Pelayanan Pajak. Sejak bulan September Tahun 2008, nama tersebut berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Berdasarkan Pasal 76 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah instansi vertikal DJP yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

**Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur** bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang berkedudukan di Palembang. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-159/PJ/2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Barat dan Jambi, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Selatan dan Tengah dan Kantor Wilayah Kalimantan Barat Serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Barat dan Jambi, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung, saat mulai beroperasinya KPP Pratama Palembang Ilir Timur adalah 9 September 2008.

Sesuai Pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006, dalam melaksanakan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
6. Pelaksanaan ekstensifikasi;
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. Pelaksanaan intensifikasi;
12. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
13. Pelaksanaan administrasi kantor.

**4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

**Visi Direktorat Jenderal Pajak**

Menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

**Misi Direktorat Jenderal Pajak**

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

**4.1.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dirancang dan dibetuk sesuai dengan prinsip Modernisasi yaitu dengan berbasis “fungsi”. Perubahan paradigma organisasi ini guna memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan basis “fungsi” ini, seluruh unit kerja akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan penuh secara optimal kepada wajib pajak.

Sesuai Pasal 60 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Dsember 2006, Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur terdiri dari :

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama**

Account Representative

Staff

Staff

Staff

Staff

Staff

Staff

Staff

**KEPALA KANTOR**

Seksi Pemeriksaan

Kelompok Fungsional Pemeriksa

Seksi Pengolahan Data & Informasi

Seksi Penagihan

Seksi Ekstensifikasi

Seksi Pengawasan & Konsultasi

Seksi Pelayanan

**Palembang Ilir Timur**

**KEPALA KANTOR**

Seksi Ekstensifikasi

***Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur***

**4.1.4 Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertanggung jawab untuk melakukan koordinasi dan penugasan kepada seksi-seksi, kelompok fungsional di bawahnya demi kelancaran tugas dalam rangka mencapai target penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur merupakan salah satu dari 13 kantor unit operasional dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:

1. SUB BAGIAN UMUM

Sub bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan sekretariat, kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Urusan dalam Kantor Pelayanan Pajak adalah tanggung jawab dan wewenang dari Subbagian Umum.

2. SEKSI PENGOLAHAN DATA DAN INFORMASI

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e*-SPT dan *e-Filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

3. SEKSI PELAYANAN

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pendaftaran dan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

4. SEKSI PENAGIHAN

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan pasif, penagihan aktif, melaksanakan penyitaan, pelaksanaan lelang, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. SEKSI PEMERIKSAAN

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya serta sebagai pendukung Administrasi pemeriksaan yang dilakukan oleh Kelompok Fungsional Pemeriksa.

6. SEKSI EKSTENSIFIKASI PERPAJAKAN

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai berbagai tugas berupa melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendaftaran objek, pendataan objek dan subjek pajak, pengelolaan Pajak Pertambahan Nilai Membangun Sendiri, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

7. SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI

Seksi Pengawasan dan Konsultasi terdiri dari empat seksi yaitu Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I, Waskon II, Waskon III, serta Seksi Waskon IV, yang masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, konseling, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan untuk dilakukan pemeriksaan yang dianggap mempunyai potensi penerimaan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

8. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok ini terdiri dari Fungsional Pemeriksa Pajak dan Fungsional Penilai. Mempunyai kewajiban untuk melakukan pengujian terhadap Wajib Pajak baik melalui pemeriksaan rutin maupun khusus.

Untuk mendukung tugas dan fungsi pengawasan, pelayanan, dan pemeriksaan pajak, sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur berjumlah 82 orang. Masing-masing pegawai mempunyai peranan penting dalam tugas dan fungsi tersebut dan saling mendukung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Adapun penempatan pegawai sesuai pada tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dapat dilihat dalam tabel 4.1 dibawah ini :

**Tabel 4.1**

**DAFTAR PEGAWAI TAHUN 2012**

**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nomor | Subbag/Seksi/Kelompok | Jumlah |
| 1 | Kepala Kantor | 1 Orang |
| 2 | Subbagian Umum | 8 Orang |
| 3 | Seksi Pelayanan | 13 Orang |
| 4 | Seksi Pemeriksaan | 3 Orang |
| 5 | Seksi Penagihan | 4 Orang |
| 6 | Seksi Ekstensifikasi | 4 Orang |
| 7 | Seksi Pengolahan Data dan Informasi | 11 Orang |
| 8 | Seksi Pengawasan dan Konsultasi I | 6 Orang |
| 9 | Seksi Pengawasan dan Konsultasi II | 6 Orang |
| 10 | Seksi Pengawasan dan Konsultasi III | 5 Orang |
| 11 | Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV | 6 Orang |
| 12 | Kelompok Fungsional | 15 Orang |

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

**4.1.5 Analisis Data**

Skala Likert

Alternatif jawaban : Sangat Baik / Sangat Setuju skor = 5

Baik / Setuju skor = 4

Cukup Baik / Cukup Setuju skor = 3

Kurang Baik / Tidak Setuju skor = 2

Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju skor = 1

Hasil pengumpulan data dideskripsikan sebagai berikut :

**4.1.6 Deskripsi Responden**

Untuk keperluan analisis dilakukan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner sebanyak 84 responden kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir timur. Karakteristik responden yang diperoleh antara lain data tentang jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja.

Berikut ini data mengenai deskripsi responden :

**1. Jenis Kelamin Karyawan.**

**Tabel 4.2**

**Jenis Kelamin Karyawan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin Karyawan** | | |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Wanita | 22 | 26.8% |
| Pria | 60 | 73.2% |
| Jumlah | 82 | 100% |

**Sumber : Data Diolah**

Tabel 4.2menunjukan karyawan kantor pelayanan pajak pratama palembang ilir timur yaitu karyawan kantor pelayanan pajak pratama palembang ilir timur berjenis kelamin wanita 22 orang atau 26.8% dan berjenis kelamin Pria 60 orang atau 73.2%.

**2. Usia Karyawan**

**Tabel 4.3**

**Data Usia Karyawan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data Usia Karyawan** | | |
| **Usia** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 18-25 | 8 | 9.8% |
| 26-30 | 23 | 28.0% |
| >30 | 51 | 62.2% |
| Jumlah | 82 | 100% |

**Sumber : Data Diolah**

Tabel 4.3menunjukan karyawan kantor pelayanan pajak pratama palembang ilir timur yang berusia 18-25 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 9.8%, karyawan yang berusia 26-30 tahun sebanyak 23 orang atau 28%, dan karyawan yang berusia >30 tahun sebanyak 51 orang atau 62.2%.

**3. Pendidikan Karyawan**

**Tabel 4.4**

**Data Pendidikan Karyawan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data Pendidikan Karyawan** | | |
| **Pendidikan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Sarjana | 47 | 57.3% |
| D3/D1 | 28 | 34.2% |
| SMA | 7 | 8.5% |
| Jumlah | 82 | 100% |

Tabel 4.4menunjukan karyawan kantor pelayanan pajak pratama palembang ilir timur yang berpendidikan sarjana yaitu sebanyak 47 orang atau 57.3%, karyawan yang berpendidikan D3/D1 sebanyak 28 orang atau 34.2%, karyawan yang berpendidikan SMA sebanyak 7 orang atau 8.5%.

**4.2 Pembahasan**

**4.2.1 Pendapat Karyawan Mengenai Komunikasi Vertikal di Kantor**

**Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur**

**Tabel 4.5**

**Komunikasi Vertikal (X1)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **C** | **TS** | **STS** | **Rata-rata** |
| 1. | Karyawan selalu memberikan laporan secara rutin pada atasan. | 50 | 26 | 6 | 0 | 0 | 4,54 |
| 61,0% | 31,7% | 7,3% | 0% | 0% |
| 2. | Karyawan sudah memperoleh kesempatan untuk menyampaikan saran, ide demi kemajuan perusahaan. | 64 | 12 | 6 | 0 | 0 | 4,71 |
| 78,1% | 14,6% | 7,3% | 0% | 0% |
| 3. | Mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan. | 46 | 30 | 3 | 3 | 0 | **4,45** |
| 56,1% | 36,6% | 3,7% | 3,7% | 0% |
| 4. | Kesempatan karyawan untuk menyampaikan saran dan ide diberi batas. | 67 | 12 | 3 | 0 | 0 | 4,78 |
| 81,7% | 14,6% | 3,7% | 0% | 0% |
| 5. | Penyampaian keluhan karyawan tidak segera ditindak lanjuti. | 53 | 29 | 0 | 0 | 0 | 4,65 |
| 64,6% | 35,4% | 0% | 0% | 0% |
| 6. | Pada waktu melaksanakan tugas/pekerjaan agar atasan selalu memberi petunjuk, bimbingan dan pengarahan. | 65 | 17 | 0 | 0 | 0 | 4,79 |
| 79,3% | 20,7% | 0% | 0% | 0% |
| 7. | Atasan selalu memberikan instruksi / perintah. | 56 | 26 | 0 | 0 | 0 | 4,68 |
| 68,3% | 31,7% | 0% | 0% | 0% |
| 8. | Atasan selalu memberikan informasi tentang pekerjaan maupun tujuan dan kebijakan perusahaan. | 72 | 10 | 0 | 0 | 0 | **4,88** |
| 87,8% | 12,2% | 0% | 0% | 0% |
| 9. | karyawan yang melakukan kesalahan dalam pekerjaan atasan memberikan peringatan. | 62 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4,76 |
| 75,6% | 24,4% | 0% | 0% | 0% |
| 10. | Karyawan yang bekerja dengan baik agar selalu mendapatkan pujian. | 51 | 27 | 0 | 4 | 0 | 4,52 |
| 62,2% | 32,9% | 0% | 4,9% | 0% |
| **Jumlah Rata-rata** | | | | | | | 46,76 |

**Hasil persentase Komunikasi Vertikal (X1)**

Berdasarkan hasil kuisioner komunikasi vertikal X1 diatas di ukur dengan pernyataan mengenai komunikasi vertikal X1 adalah 46.76 untuk rata-rata keseluhan pernyataan, persentase yang paling besar mengenai atasan selalu memberikan informasi tentang pekerjaan maupun tujuan dan kebijakan perusahaan sudah sesuai sebesar 4.88. Artinya karyawan/pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur sangat setuju dengan persentase 87,8% Atasan selalu memberikan informasi tentang pekerjaan maupun tujuan dan kebijakan perusahaan.

Persentase yang terkecil 4,45 yaitu karyawan/pegawai mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur menjawab 56,1% sangat setuju, artinya karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur sangat setuju apabila adanya karyawan/pegawai yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan karena adanya komunikasi yang kurang efektif antara bawahan ke atasan, dan penyampaian keluhan masalah kepada atasan tidak segera disampaikan kembali pada atasan. Seperti tentang tugas yang diberikan dari atasan yang sedang mengalami kesulitan baik masalah mengenai pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak dibidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, maupun pajak tidak langsung lainnya. Jadi bawahan perlu lebih mengetahui tentang hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi vertikal khususnya komunikasi keatas.

**4.2.2 Pendapat Karyawan Mengenai Komunikasi Vertikal di Kantor**

**Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur**

**Tabel 4.6**

**Komunikasi Horisontal (X2)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **C** | **TS** | **STS** | **Rata-rata** |
| 1. | Komunikasi dan interaksi hanya dengan teman sekerja yang mempunyai kedudukan yang sama. | 45 | 28 | 4 | 5 | 0 | **4,38** |
| 54,9% | 34,1% | 4,9% | 6,1% | 0% |
| 2. | Komunikasi dan interaksi dari teman sekerja kurang lancar. | 53 | 29 | 0 | 0 | 0 | 4,65 |
| 64,6% | 35,4% | 0% | 0% | 0% |
| 3. | Dalam menyelesaikan tugas harus saling membantu dengan teman sekerja. | 54 | 24 | 4 | 0 | 0 | 4,61 |
| 65,8% | 29,3% | 4,9% | 0% | 0% |
| 4. | Batasan untuk saling membantu dengan teman sekerja | 57 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4,70 |
| 69,5% | 30,5% | 0% | 0% | 0% |
| 5. | Dalam memperoleh informasi harus saling berbagi dengan teman sekerja dalam menyelesaikan tugas. | 51 | 29 | 2 | 0 | 0 | 4,60 |
| 62,2% | 35,4% | 2,4% | 0% | 0% |
| 6. | Informasi yang di berikan dari teman sekerja kurang begitu jelas dan akurat. | 57 | 24 | 1 | 0 | 0 | 4,68 |
| 69,5% | 29,3% | 1,2% | 0% | 0% |
| 7. | Dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan harus diselesaikan secara bersama-sama. | 49 | 32 | 1 | 0 | 0 | 4,59 |
| 59,8% | 39,0% | 1,2% | 0% | 0% |
| 8. | Tidak adanya respon balik dengan teman sekerja ketika saat memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan | 61 | 16 | 5 | 0 | 0 | 4,68 |
| 74,4% | 19,5% | 6,1% | 0% | 0% |
| 9. | Dalam melaksanakan tugas harus dilakukan secara koordinasi antar bagian. | 59 | 23 | 0 | 0 | 0 | **4,72** |
| 72,0% | 28,0% | 0% | 0% | 0% |
| 10. | Adanya perbedaan budaya, latar belakang pendidikan, dan sifat senioritis antar teman sekerja. | 58 | 24 | 0 | 0 | 0 | 4,71 |
| 70,7% | 29,3% | 0% | 0% | 0% |
| **Jumlah Rata-rata** | | | | | | | 46,30 |

**Hasil persentase Komunikasi Horisontal (X2)**

Berdasarkan hasil kuisioner komunikasi horisontal X2 diatas di ukur dengan pernyataan mengenai komunikasi horisontal X2 adalah 46,30 untuk rata-rata keseluhan pernyataan, persentase yang paling besar mengenai dalam melaksanakan tugas harus dilakukan secara koordinasi antar bagian sudah sesuai sebesar 4.72. Artinya karyawan/pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur sangat setuju dengan persentase 72,0% bahwa setiap karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugas harus dilakukan secara koordinasi antar bagian, sehingga tugas yang diberikan pun akan cepat terselesaikan serta karena seringnya melakukan koordinasi dengan teman sekerja maka komunikasi pun dapat berjalan dengan efektif.

Persentase yang sangat kecil 4,38 yaitu mengenai komunikasi dan interaksi hanya dengan teman sekerja yang mempunyai kedudukan yang sama, karyawan/pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur menjawab 54,9% sangat setuju, artinya karyawan/pegawai sangat setuju apabila komunikasi dan interaksi didalam perusahaan hanya dengan teman sekerja yang mempunyai kedudukan yang sama. Seperti salah satu contoh kelompok fungsional sulit untuk melakukan komunikasi dan interaksi dengan seksi penagihan yang disebabkan kedudukan yang berbeda dan tugas yang berbeda-beda pula dari masing-masing seksi atau penempatan kerja serta dari bahasa dan budaya yang digunakan karyawan/pegawai beraneka ragam. Jadi karyawan/pegawai perlu lebih mengetahui tentang hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi khususnya komunikasi horisontal.

**4.2.3 Pendapat Karyawan Mengenai Kepuasan Kerja di Kantor**

**Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur**

**Tabel 4.7**

**Kepuasan (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **C** | **TS** | **STS** | **Rata-rata** |
| 1. | Mengundurkan diri karena sudah lama bekerja di perusahaan ini. | 61 | 16 | 5 | 0 | 0 | 4,68 |
| 6,1% | 19,5% | 74,4% | 0% | 0% |
| 2. | Sudah merasa sangat puas dalam bekerja dalam perusahaan ini. | 53 | 29 | 0 | 0 | 0 | 4,65 |
| 64,6% | 35,4% | 0% | 0% | 0% |
| 3. | Mengabdi seumur hidup untuk perusahaan. | 49 | 32 | 1 | 0 | 0 | 4,59 |
| 59,8% | 39,0% | 1,2% | 0% | 0% |
| 4. | Harus selalu hadir tepat waktu setiap hari di tempat kerja. | 57 | 24 | 1 | 0 | 0 | 4,68 |
| 69,5% | 29,3% | 1,2% | 0% | 0% |
| 5. | Bekerja sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh perusahaan. | 54 | 24 | 4 | 0 | 0 | 4,61 |
| 65,8% | 29,3% | 4,9% | 0% | 0% |
| 6. | Banyak pengalaman selama bekerja di perusahaan ini. | 59 | 23 | 0 | 0 | 0 | **4,72** |
| 72,0% | 28,0% | 0% | 0% | 0% |
| 7. | Sudah merasa senang dengan lingkungan kerja di perusahaan ini. | 49 | 32 | 1 | 0 | 0 | 4,59 |
| 59,8% | 39,0% | 1,2% | 0% | 0% |
| 8. | Bekerja dengan kondisi lingkungan yang tidak menyenangkan. | 30 | 38 | 9 | 5 | 0 | **4,13** |
| 36,6% | 46,3% | 11,0% | 6,1% | 0% |
| 9. | Sudah merasa sangat puas dengan kedudukan sekarang ini karena sudah sesuai dengan kemampuan. | 57 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4,70 |
| 69,5% | 30,5% | 0% | 0% | 0% |
| 10. | Sudah merasa aktif mengikuti rapat dan sudah memberikan ide - ide pada perusahaan. | 58 | 24 | 0 | 0 | 0 | 4,71 |
| 70,7% | 29,3% | 0% | 0% | 0% |
| **Jumlah Rata-rata** | | | | | | | 46,05 |

**Hasil persentase Kepuasan (Y)**

Berdasarkan hasil kuisioner kepuasan Y diatas di ukur dengan pernyataan mengenai kepuasan Y adalah 46,05 untuk rata-rata keseluhan pernyataan, persentase yang paling besar mengenai banyaknya pengalaman selama bekerja di perusahaan ini sudah sesuai sebesar 4.72. Artinya karyawan/pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur sangat setuju dengan persentase 72,0% bahwa setiap karyawan/pegawai selama bekerja banyak mendapat pengalaman di perusahaan ini.

Persentase yang sangat kecil 4,13 yaitu mengenai bekerja dengan kondisi lingkungan yang tidak menyenangkan, karyawan/pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur menjawab 46,3% setuju, artinya karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur setuju apabila bekerja dengan kondisi lingkungan yang tidak menyenangkan. Seperti budaya atau bahasa yang digunakan oleh para karyawan/pegawai, karena instansi Direktorat Jendral Pajak ini hampir seluruh karyawan/pegawainya dari lulusan Sekolah Tinggi Akutansi Negara (STAN), yang mana mahasiswanya tersebar dari berbagai tempat atau daerah provinsi yang ada di negara Indonesia. Jadi tidak sedikit dari karyawan/pegawai masih menggunakan bahasa dan logat dari daerah mereka masing-masing pada saat bekerja. Hal ini membuat karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur mengalami kurangnya tingkat kepuasan didalam bekerja.

Untuk memudahkan penilaian dari rata-rata masing-masing hasil variabel tersebut, maka digunakan interval untuk menentukan panjang kelas interval, rumus yang digunakan menurut (Sudjana, 2000:79) adalah sebagai berikut:

Keterangan :

Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas interval = 5

Jadi, panjang kelas interval = = 0,8

**Tabel 4.8**

**Kelas Interval**

|  |  |
| --- | --- |
| **Range** | **Kelas Internal** |
| 1,00-1,79 | Sangat Tidak Baik |
| 1,80-2,59 | Tidak Baik |
| 2,60-3,39 | Cukup Baik |
| 3,40-4,19 | Baik |
| 4,20-5,00 | Sangat Baik |

*Sumber : Sudjana, 2000:81*

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa rata-rata keseluruhan dari pernyataan mengenai komunikasi vertikal (X1) adalah 4,676. Hal ini menunjukan bahwa komunikasi vertikal yang dilakukan karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, dikatakan sangat baik. Rata-rata 4,676 terletak pada range 4,20-5,00 kelas interval sangat baik.

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa rata-rata keseluruhan dari pernyataan mengenai komunikasi horisontal (X2) adalah 4,630. Hal ini menunjukan bahwa komunikasi horisontal yang dilakukan karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, dikatakan sangat baik. Rata-rata 4,630 terletak pada range 4,20-5,00 kelas interval sangat baik.

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa rata-rata keseluruhan dari pernyataan mengenai kepuasan (Y) adalah 4,605. Hal ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, dikatakan sangat baik. Rata-rata 4,605 terletak pada range 4,20-5,00 kelas interval sangat baik.

**4.2.4 Regresi linear berganda**

**Tabel 4.9**

**Hasil Regresi Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4,652 | 3,277 |  | 1,420 | ,160 |
| K.VERTIKAL | ,035 | ,051 | ,036 | ,680 | ,499 |
| K.HORISONTAL | ,859 | ,052 | ,880 | 16,656 | ,000 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN | | | | | | |

**Sumber : Data diolah dengan SPSS**

**Persamaan Regresi:**

Y = a + b1X1 + b2X2 + e

**Y = 4,652 + 0,035 Komunikasi Vertikal + 0,859 Komunikasi Horisontal + e**

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

* Konstanta (a) sebesar 4,652 artinya jika Komunikasi Vertikal (X1) dan Komunikasi Horisontal (X2) nilainya adalah 0, maka Kepuasan (Y) adalah sebesar 4,652.
* Koefisien regresi (b1) sebesar 0,035 berarti jika Komunikasi Vertikal (X1) mengalami peningkatan sebanyak satu unit skor, maka Kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan 0,035.
* Koefisien regresi (b2) sebesar 0,859 berarti jika Komunikasi Horisontal (X2) mengalami peningkatan sebanyak satu unit skor, maka Kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,859.

**4.2.5 Koefisien Determinasi ()**

**Tabel 4.10**

**Hasil Koefisien Determinasi ()**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,883a | ,780 | ,774 | 1,322 |
| a. Predictors: (Constant), K.HORISONTAL, K.VERTIKAL  b. Dependen Variable: KEPUASAN | | | | |

Koefisien Determinasi () ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat. Artinya efektifitas pelaksanaan komunikasi dalam penelitian ini mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 78% dan selebihnya 22% kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal (Rofi’ah:2005), Prestasi Kerja (Asiyah:2004), dan Motivasi Kerja (Nugroho:2006).

**4.2.6 Uji Korelasi Ganda (R)**

Analisa korelasi ganda digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih secara bersama-sama. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaiknya nilai semakin 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Menurut Sugiono (2007:216) pedoman untuk memberikan interprestasi koefisien sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

**Interpretasi Koefisien Korelasi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koefisien Interval** | **Tingkat Hubungan** |
| 0,00 – 0,199 | Sangat Lemah |
| 0,20 – 0,399 | Lemah |
| 0,40 – 0,599 | Cukup Kuat |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

*Sumber : Sugijono, 2007:175*

Dilihat dari hasil uji korelasi sebesar 0,883, bahwa nilai korelasi ganda (R) adalah sebesar 0,80-1,000. Hasil korelasi ganda tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal terhadap kepuasan.

**4.2.7 Uji Korelasi Parsial**

Uji parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variable dimana variable lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap.

Hal ini dimaksudkan agar hubungan kedua variable tidak dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai kolerasi (r) berkisar antara 1sampai -1, nilai semakin mendekati 1 sampai -1 berarti hubungan antara dua variable semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan naik negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

**1. Uji Korelasi Parsial Komunikasi Vertikal (X1)**

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Korelasi Parsial Komunikasi Vertikal (X1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | K.VERTIKAL | KEPUASAN |
| K.VERTIKAL | Pearson Correlation | 1 | ,088 |
| Sig. (2-tailed) |  | ,434 |
| N | 82 | 82 |
| KEPUASAN | Pearson Correlation | ,088 | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,434 |  |
| N | 82 | 82 |

**\***. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Sumber : SPSS 20**

Berdasarkan hasil tabel 4.11 diperoleh nilai parsial antara komunikasi vertikal dengan kepuasan, dimana variable komunikasi horisontal dikendalikan atau dibuat tetap adalah 0,088.

Berdasarkan uji parsial diatas hal ini menunjukan bahwa terjadinya hubungan yang sangat lemah antara komunikasi vertikal dengan kepuasan, jika komunikasi vertikal berada diantara 0,00-0,199 atau dapat dikatakan bahwa hubungan kedua buah variable ini sangat lemah. Nilai korelasi positif menunjukan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi vertikal pada karyawan/pegawai maka tingkat kepuasan karyawan/pegawai juga semakin meningkat walau hubungan keeratannya sangat lemah.

**2. Uji korelasi Parsial Komunikasi Horisontal (X2)**

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Korelasi Parsial Komunikasi Horisontal (X2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | K.HORISONTAL | KEPUASAN |
| K.HORISONTAL | Pearson Correlation | 1 | ,882\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | ,000 |
| N | 82 | 82 |
| KEPUASAN | Pearson Correlation | ,882\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,000 |  |
| N | 82 | 82 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

**Sumber : SPSS 20**

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diperoleh nilai parsial antara komunikasi horisontal dengan kepuasan, dimana variable komunikasi horisontal dikendalikan atau dibuat tetap adalah 0,882.

Berdasarkan uji parsial diatas hal ini menunjukan bahwa terjadinya hubungan yang lemah antara komunikasi horisontal dengan kepuasan, jika komunikasi horisontal berada diantara 0,80-1,000 atau dapat dikatakan bahwa hubungan kedua buah variable ini sangat kuat. Nilai korelasi positif menunjukan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi horisontal pada karyawan/pegawai maka tingkat kepuasan karyawan/pegawai semakin meningkat, dengan hubungan keeratannya sangat kuat.

**4.2.8 Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 489,715 | 2 | 244,857 | 140,081 | ,000b |
| Residual | 138,090 | 79 | 1,748 |  |  |
| Total | 627,805 | 81 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), K.HORISONTAL, K.VERTIKAL | | | | | | |

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 20 dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 140,081 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,000 > 0,05) maka H0 ditolak dan diterima H1.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diatas dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Hal ini komunikasi vertikal saling berhubungan antara bawahan dan atasan, signifikan dalam pekerjaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Asiyah (2004) yang menyatakan bahwa komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan/pegawai.

**4.2.9 Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4,652 | 3,277 |  | 1,420 | ,160 |
| K.VERTIKAL | ,035 | ,051 | ,036 | ,680 | ,499 |
| K.HORISONTAL | ,859 | ,052 | ,880 | 16,656 | ,000 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN | | | | | | |

1. Variable Komunikasi Vertikal (X1)

Berdasarkan output tabel diatas, diperoleh nilai thitung sebesar 0,680 dengan nilai signifikan yang lebih besar dari alfha (5%) 0,499, dengan demikian H0 diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel X1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan/pegawai.

Dari hasil uji t terdapat nilai tidak signifikan yang lebih besar dari (5%), karyawan sering kali mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan sebanyak 56,1% sangat setuju karena adanya komunikasi yang kurang efektif antar atasan dan bawahan sehingga menyebabkan karyawan/pegawai sering kali mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi vertikal terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, dengan kata lain bahwa salah satu faktor pendorong karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerjanya adalah dengan komunikasi vertikal.

Hal ini tidak didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2009:148), komunikasi dapat berjalan secara vertikal maupun lateral atau horisontal. Dimensi vertikal dapat dibagi menjadi dua arah, yaitu kebawah dan keatas. Dikatakan kebawah jika komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi menuju ke tingkatan yang lebih rendah, dan dikatakan ke atas jika komunikasi itu mengalir ke tingkatan yang lebih rendah dalam suatu kelompok atau organisasi.

Ada pun kembali teori yang tidak mendukung yang dikemukakan oleh Tubbs dan Moss (2008:170), 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.

2. Variable Komunikasi Horisontal (X2)

Berdasarkan output tabel diatas, diperoleh nilai thitung sebesar 16,656 dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari alfha (5%) 0,000, dengan demikian H0 ditolak. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan/pegawai.

Dari hasil uji t terdapat nilai signifikan yang lebih kecil dari (5%), komunikasi dan interaksi hanya dengan teman sekerja yang mempunyai kedudukan yang sama sebanyak 54,9% sangat setuju karena artinya karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur sangat setuju apabila komunikasi dan interaksi yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur hanya dengan teman sekerja yang mempunyai kedudukan yang sama.

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi horisontal terhadap kepuasan kerja karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, dengan kata lain bahwa salah satu faktor pendorong karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerjanya adalah dengan komunikasi horisontal.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2009:148), komunikasi lateral atau horisontal adalah ketika komunikasi terjadi diantara anggota dari kelompok kerja yang sama, antara anggota kelompok kerja pada tingkatan yang sama, diantara manajer pada tingkat yang sama dan sebagainya.

Adapun teori yang dikemukakan oleh Hariandja (2008:298) yaitu komunikasi ke samping adalah komunikasi yang terjadi diantara pegawai dengan tingkat yang sama dalam organisasi, tetapi mereka mempunyai tugas yang berbeda. Berbagai informasi yang diberikan dapat berupa kegiatan yang dilakukan, permohonan untuk melakukan pekerjaan dengan standar tertentu, nasihat, dan saran.

3. Variabel komunikasi horisontal yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

Nilai thitung untuk variabel komunikasi horisontal sebesar 16,656 dengan taraf signifikan 0.000 dapat dikatakan mempunyai nilai hitung tertinggi dengan taraf signifikan terkecil, sehingga hipotesis kedua yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan teruji dengan taraf nyata = 5%. Hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2009:148), dan juga teori dari Javed, Maqsood dan Durrani (2007:234), dengan adanya komunikasi yang efektif diantara sesama karyawan maka akan dapat meningkatkan produktifitas, kinerja perusahaan dan kepuasan kerja karyawan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

**Tabel 4.16**

***Summary Finding***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hipotesis** | **Hasil Pengujian** | **Kesimpulan** |
| Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. | Hasil dari uji t atau uji parsial menunjukan bahwa pengaruh komunikasi vertikal terhadap kepuasan sebesar 0,680 dengan taraf signifikan 0,499. Dengan tingkat kesalahan 0,05 di dapat sebesar 1,664. Oleh karena itu < atau p-value > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya komunikasi vertikal memiliki pengaruh yang tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. | **Tidak Signifikan** |
| Hasil dari uji t atau uji parsial menunjukan bahwa pengaruh komunikasi horisontal terhadap kepuasan sebesar 16,656 dengan taraf signifikan 0,000. Dengan tingkat kesalahan 0,05 di dapat sebesar 1,664. Oleh karena itu > atau p-value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya komunikasi horisontal memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. | **Signifikan** |
| Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. | Hasil dari uji F atau uji simultan menunjukan bahwa pengaruh komunikasi vertikal serta komunikasi horisontal terhadap kepuasan sebesar 140,081 dengan taraf signifikan 0,000. Dengan tingkat kesalahan 0,05 di dapat sebesar 2,72. Oleh karena itu > atau p-value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya komunikasi vertikal serta komunikasi horisontal memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja. | **Signifikan** |