

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN  
KERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA (CILEUNGSI).**

Skripsi

**Dibuat Oleh:**

**RATU FRISKA H  
021105308**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**NOVEMBER 2010**

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
PADA KPP PRATAMA CILEUNGSI

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan  
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi,

(Prof Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak.)

Ketua jurusan,

(Hj. Sri Hartini, MM., SE.)

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI  
PADA KPP PRATAMA CILEUNGI

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari : Sabtu Tanggal : 23/10/2010

Ratu Friska H  
021105308

Menyetujui,

Dosen Penilai,



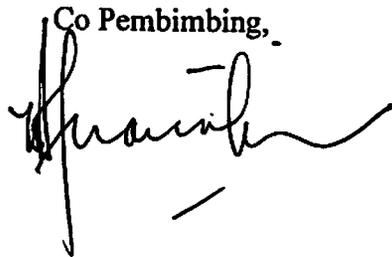
(H. Karma Syarif, MM., SE.)

Pembimbing,



(Hj. Srie Sudarjati, MM., SE.)

Co Pembimbing,



(Hj. Nina Sri Indrawati, MM., SE)

## ABSTRAK

RATU FRISKA H. NPM 021105308. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada KPP Pratama Cileungsi. Dibawah : Ibu Hj Sri Sudarjati, MM., SE. dan Ibu Nina Sri Indrawati, MM., SE.

Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam usaha organisasi untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia menunjang organisasi dengan karya, bakat, kreatifitas dan dorongan. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan tenaga kerja yang memuaskan dan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusianya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Menganalisis pengaruh lingkungan kerja dapat lebih rumit, karena harus meneliti apakah lingkungan kerja sudah dalam keadaan baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan kerja pada pegawai. Sebagai contoh prestasi pegawai akan meningkat dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan fasilitas yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja pada KPP Pratama Cileungsi, untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi, dan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

Tempat penelitian yang dilakukan pada KPP Pratama Cileungsi mengenai lingkungan kerja sebagai variable (X) dan kepuasan kerja (Y) yang terletak di Jl. Raya Pemda Kabupaten Bogor No. 39. Adalah Instansi yang bergerak di bidang perpajakan, dalam rangka mengoptimalkan penerimaan potensi pajak di tiap daerah tingkat II. Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif dengan metode penelitian explanatory survey dan teknik yang digunakan adalah statistik inferensial. metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi rank spearman, analisis koefisien penentu dan uji hipotesis koefisien korelasi.

Hasil analisis korelasi rank spearman diperoleh nilai  $r_s = 0,96$  berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja. hasil analisis koefisien penentu diperoleh  $k_p = 92,2\%$  artinya dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai adalah  $92,2\%$ , sedangkan  $7,8\%$  disebabkan faktor lain yang telah penulis teliti. Dan hasil dari uji hipotesis koefisien korelasi dengan taraf nyata  $5\%$  menunjukkan  $t_h (=5,33) > t_t (=1,644)$  berarti tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ , artinya terdapat hubungan nyata dan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

## KATA KENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas Skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari segi penyajian data. Semua itu disebabkan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan dari penulis sendiri. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dalam mencapai kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, berkenaan dengan selesainya penyusunan skripsi ini, Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, khususnya kepada:

1. Orang Tua (Mamah) yang tersayang dan tercinta, Terima kasih atas doa, kasih sayang dan dukungan, perhatian baik moral maupun materiil yang tak terbatas kepada penulis sehingga bisa kuliah di Universitas Pakuan Bogor sampai dapat menyelesaikan kuliah.
2. Babah (Almarhum), sebagai inspirasiku agar penulis menjadi selalu taat pada agama dan semangat dalam menimba ilmu.
3. Aa-aa dan Tete yang telah membimbing dan memberikan dorongan baik secara moril maupun materiil.
4. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

5. Bapak Karma Syarif, MM., SE. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
6. Ibu Lesti Hartati, MM., SE. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
7. Ibu Yetty Husnul Hayati, MM., SE. selaku koordinator seminar.
8. Hj Sri Sudarjati ,MM ,SE selaku dosen penguji dan Ibu Nina Sri Indrawati ,MM,SE selaku dosen penguji atas waktu, kesempatan, bimbingan dan pengarahannya selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan Bogor.
10. Bapak Yoga Bawanta selaku Kepala KPP Pratama Cileungsi terima kasih sudah mengijinkan penulis untuk meriset KPP Pratama Cileungsi untuk bahan skripsi.
11. Kak Syamsul Bahri, suami tete ku. Terima kasih sudah membantu penulis agar dapat meriset di KPP Pratama Cileungsi.
12. Ibu Nurul Fauziah Kurniatun selaku Subbag Umum terima kasih banyak sudah membantu memberikan data dan informasi mengenai KPP Pratama Cileungsi.
13. Seluruh pegawai KPP Pratama Cileungsi.
14. Kakek ku yang di Serang terima kasih atas Doanya.
15. Teman – teman kampus khususnya kelas H angkatan 2005 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu namanya.

16. Teman – teman seperjuangan ku di kampus khususnya fakultas Manajemen yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi dan kuliah, terima kasih sudah sharing dan saling membantu.

17. Semua Teman-teman di luar Kampus, saudara, mantan-mantan pacar, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Nuhun Pisan.....atas suport dan doa...!!!

Semoga Allah swt. senantiasa melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada mereka atas segala bantuan dan perhatiannya yang telah diberikan kepada penulis.

Sebelumnya penulis menyampaikan permohonan maaf kepada semua pihak manapun yang telah membantu ataupun merasa dirugikan oleh penulis. Segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata semoga ini akan berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan serta para pembaca sekalian.

Bogor, November 2010

Penulis

(Ratu Friska H)

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Masalah.....	8
1.3.1 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian.....	9
1.5.1 Kerangka Pemikiran .....	9
1.5.2 Paradigma Penelitian .....	14
1.6. Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian dan Fungsi-Fungsi Manajemen dan Sumber Daya Manusia .....	15
2.1.1. Pengertian Manajemen .....	15
2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.1.4. Peranan manajemen sumber daya manusia.....	18
2.2. Lingkungan Kerja .....	19
2.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja .....	19
2.2.2. Tujuan Lingkungan Kerja.....	20
2.2.3. Jenis-jenis Lingkungan Kerja .....	20
2.2.4. Faktor-faktor Lingkungan Kerja.....	22
2.3. Kepuasan Kerja.....	26
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	26
2.3.2 Faktor –Faktor Kepuasan Kerja.....	28
2.3.3 Unsur-unsur yang dinilai Dalam Penilaian Kepuasan Kerja.....	30
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	32
3.2. Metode Penelitian .....	32

3.2.1. Desain Penelitian .....	32
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	33
3.2.3. Metode Penarikan Sampel .....	34
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.3 Metode Analisis.....	36
3.3.1 Analisis Koefisien Rank Spearman .....	36
3.3.2 Koefisien Determinasi .....	37
3.3.3 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	40
4.1.2 Struktur Organisasi Tugas dan Wewenang.....	41
4.1.3 Bidang Tugas Pokok pada KPP Pratama Cileungsi .....	47
4.2 Profil Responden .....	49
4.3 Pembahasan .....	51
4.3.1 Pelaksanaan Lingkungan pada KPP Pratama Cileungsi ....	51
4.3.2 Kepuasan kerja Pegawai pada KPP Pratama (Cileungsi).....	64
4.3.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama (Cileungsi).....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86

**JADWAL PENELITIAN**  
**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel Operasional Variabel.....	33
Tabel Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi Berdasarkan Usia .....	50
Tabel Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel Responden Tentang Tingkat Reaksi Pada fasilitas Yang Disediakan Kantor Sangat Baik .....	53
Tabel Responden Berdasarkan Tentang Fasilitas Kantor Sangat Menunjang .....	54
Tabel Responden Tentang Diadakan Peningkatan Kualitas Dan Kuantitas Melalui Pembinaan dan Penyuluhan.....	55
Tabel Responden Tentang Jabatan Fungsional Di kantor Sering Memperoleh Pendidikan Tentang Penggunaan .....	56
Tabel Responden Tentang Lingkungan Kerja Interior (Warna, Luas, ruangan, Desain) Sesuai Dengan Selera .....	56
Tabel Responden Tentang Kondisi Gedung Sangat Baik Dan Bersih Sehingga Kenyamanan Kerja Diperoleh.....	57
Tabel Respoden Tentang Keamanan Dalam Bekerja Sudah Diberikan Oleh Kantor .....	58
Tabel Responden Tentang Sistem Manajemen Yang Baik Membuat Nyaman Dalam Pekerjaan Dengan Adanya Kesempurnaan Lingkungan Kerja .....	59
Tabel Responden Tentang Lingkungan Kantor Sudah Memberikan Kondisi Lingkungan Kerja Yang Baik Dan Sehat.....	60
Tabel Responden Tentang Kondisi Kesehatan Sudah Terjamin Dengan AC Pada Tempat-tempat Yang Kepengapan.....	61
Tabel Hasil Jawaban Responden Mengenai Lingkungan Kerja Variabel (X) .....	62

Tabel Data Kepuasan kerja yang diberikan pegawai operasional KPP Pratama Cileungsi .....	67
Tabel Responden Tentang Sikap Kerja Yang Baik Antar Rekan Kerja Dan Pimpinan Diperlukan Untuk Memperoleh Kepuasan Kerja .....	67
Tabel Responden Tentang Kepuasan Kerja Yang Diperoleh Dari Kantor Mengembangkan Tingkat Keterampilan Anda.....	68
Tabel Responden Tentang Kerjasama Diperlukan Antara Pimpinan Dan Tenaga Kerja Untuk Menciptakan Hubungan baik .....	69
Tabel Responden Tentang Manajemen Produktifitas Sangat Diperlukan Untuk Kepuasan Kerja Agar Prestasi Kerja Meningkat.....	70
Tabel Responden Tentang Efisiensi Sangat Diterapkan Di kantor Untuk Para Tenaga Kerja Agar Kepuasan Kerja Tercapai.....	71
Tabel Responden Tentang Penyebab Adanya Kemangkiran Adanya Tenaga Kerja Membutuhkan Istirahat .....	72
Tabel Responden Tentang Tenaga Kerja Yang Melakukan Kemangkiran Adalah Tenaga Kerja Yang Tidak Bahagia.....	73
Tabel Responden Tentang Ketidakhadiran Merupakan Tindakan Yang Tidak Terpuji Dan Memberikan Dampak Negatif Pada Kantor.....	74
Tabel Responden Tentang Ketidakhadiran Merupakan Meninggalkan Pekerjaan , Mengeluh, Membangkang.....	75
Tabel Responden Tentang Kepuasan Kerja Mempengaruhi Ketidakhadiran Pegawai Seperti Gaji Yang Diterima Pegawai .....	76
Tabel Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja (Variabel Y).....	77
Tabel Pembantu Untuk Analisis Korelasi, Koefisien Penentu, dan Uji Hipotesis....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Paradigma Penelitian .....	14
Gambar Kurva Uji Hipotesis .....	39
Gambar Karakteristik Responden pada KPP Pratama Cileungsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar Karakteristik Responden pada KPP Pratama Cileungsi Berdsarkan Usia...	50
Gambar Karakteristik Responden pada KPP Pratama Cileungsi Berdsarkan Pendidikan terakhir.....	51
Gambar Karakteristik Responden Berdsarkan Tingkat Reaksi pada Fasilitas yang disediakan oleh kantor sangat lengkap .....	53
Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat yang diberikan kantor sangat menunjang pekerjaan kantor .....	54
Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan diadakan peningkatan kualitas dan kuantitas melalui pembinaan dan penyuluhan.....	55
Gambar Karakteristik tentang jabatan fungsional di kantor sering memperoleh Pendidikan .....	56
Gambar Karakteristik tentang lingkungan kerja interior sesuai dengan selera anda.	57
Gambar Karakteristik tentang kondisi gedung sangat baik dan bersih.....	58
Gambar Karakteristik Responden berdasarkan keamanan dalam bekerja sudah diberikan oleh kantor .....	59
Gambar Karakteristik Responden berdasarkan sistem manajemen yang baik membuat nyaman dalam pekerjaan dengan adanya kesempurnaan lingkungan kerja dan alat kerja.....	60
Gambar Karakteristik Responden berdasarkan kondisi lingkungan kerja yang baik dan sehat dapat menyehatkan badan.....	61
Gambar Karakteristik responden berdasarkan kondisi kesehatan sudah terjamin dengan AC sehingga ,menimbulkan kesejukan dapat mengurangi kelelahan.....	62

Gambar Karakteristik responden berdasarkan sikap kerja yang baik antar rekan kerja dan pimpinan diperlukan untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja .....	68
Gambar Karakteristik responden berdasarkan kepuasan kerja yang diperoleh mengembangkan tingkat keterampilan.....	69
Gambar Karakteristik responden berdasarkan kerjasama diperlukan antara pimpinan dan tenaga kerja menciptakan hubungan baik dalam kepuasan kerja .....	70
Gambar Karakteristik responden berdasarkan manajemen produktivitas sangat diperlukan untuk kepuasan kerja, agar prestasi kerja meningkat, teratur dan terselesaikan dengan baik .....	71
Gambar Karakteristik responden berdasarkan efisiensi sangat diterapkan di kantor agar kepuasan kerja tercapai dan teratur .....	72
Gambar Karakteristik responden berdasarkan penyebab kemangkiran tenaga kerja membutuhkan istirahat dan mengambil waktu untuk melakukan yang lebih menarik .....	73
Gambar Karakteristik responden berdasarkan kemangkiran tenaga kerja yang tidak bahagia yang merasa bahwa tenaga kerja yang lain mengambil keuntungan .....	74
Gambar Karakteristik responden berdasarkan ketidakhadiran merupakan tindakan yang tidak terpuji dan memberikan dampak negatif pada kelangsungan kantor .....	75
Gambar Karakteristik responden berdasarkan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab.....	76
Gambar Karakteristik responden berdasarkan kepuasan kerja mempengaruhi ketidakhadiran pegawai seperti gaji yang diterima, pekerjaan yang diberikan, rekan kerja dan lingkungan kerja .....	77

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak merupakan suatu sistem organisasi yang berinteraksi berbagai manusia dengan latar belakang yang berbeda-beda dan bekerja untuk memenuhi paling tidak dua tujuan. Pertama, pemenuhan kebutuhan hidup pribadi (dan keluarga) yang berupa penghasilan dan yang kedua yaitu pemenuhan kebutuhan yang menjadi tujuan dari kantor pelayanan pajak yaitu meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak. Kedua tujuan tersebut sedapat mungkin memperoleh penekanan yang seimbang dan berlaku bagi setiap organisasi pemerintahan masyarakat sekitar.

Keberhasilan suatu kantor pemerintah maupun organisasi dalam mencapai tujuannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya sumber daya manusia yang ulet dan berkualitas memegang peranan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya tujuan dari suatu organisasi pada kantor pemerintahan dan alat-alat kerja untuk memenuhi kebutuhan yang dipergunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Lingkungan kerja dapat dirubah berdasarkan kebutuhan supaya pekerja dapat merasakan kepuasan dan bahkan dukungan di dalam melakukan pekerjaan mereka. (Google, <http://angel-crystal-corp.com/?p=12>)

Motivasi yang ada pada diri seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan, agar

perilaku manusia sesuai dengan tujuan maka harus ada keterpaduan antara pemenuhan kebutuhan pegawai serta prestasi kerja yang ditunjukkan oleh produktivitas kerja yang tinggi.

Beberapa kondisi dalam lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja para pegawai. Kondisi-kondisi tersebut akan sangat banyak membantu pimpinan dalam usaha menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan untuk mempertinggi kepuasan para pegawainya. (Hendri Tandjung, 2001, 47).

Penelitian tentang lingkungan dan kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting artinya karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan suatu organisasi (Kantor Pelayanan Pajak), individu, maupun masyarakat. Bagi suatu organisasi (Kantor Pemerintahan) hal tersebut dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produktivitas kerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya. Sedangkan sebagai individu (pekerja) memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Selanjutnya masyarakat tentu akan menikmati hasil maksimum dari efisiensi kantor serta meningkatnya peranan tenaga kerja sebagai anggota masyarakat.

Kondisi dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada pegawai, antara lain: fasilitas di tempat kerja, jabatan fungsional di tempat kerja, Kenyamanan kerja di tempat kerja, keamanan kerja di tempat kerja, kondisi kesehatan di tempat kerja (Ike Kusdyah Rachmawati, 2008, 175). Inilah usaha kantor dalam usaha menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan untuk mempertinggi kepuasan para pegawainya.

KPP Pratama Cileungsi sangat peduli dalam mengelola sumber daya manusia yang ada, dimulai dari penerimaan pegawai yang selektif melalui tes, peningkatan kemampuan guna menunjang karier, pembinaan tenaga kerja, kompensasi dan program kesejahteraan pegawai. Menyadari pentingnya peranan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

Analisa jabatan sebagai landasan dalam menentukan syarat-syarat lingkungan kerja, untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien perlu ditunjang kerja yang dapat mendukungnya. Selain syarat-syarat yang umum misalnya kebersihan, ventilasi yang cukup dan sebagainya. Maka setiap jenis pekerjaan memerlukan syarat-syarat kerja secara khusus. Misalnya suatu organisasi yang memerlukan syarat-syarat kerja secara khusus. Misalnya suatu organisasi yang memerlukan ketelitian dalam pekerjaan perlu sistim penerangan dan alat-alat teknologi lain yang cukup untuk mengurangi kekeliruan di dalam pekerjaan. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan kenyamanan dalam bekerja. Jika orang merasa nyaman maka akan cenderung tenang dan taat bekerja dan juga memberi dukungan terhadap good governance. (Ambar Teguh Sulistyani, 2004, 173).

Dalam Organisasi pada KPP Pratama Cileungsi, dikelilingi oleh lingkungan Eksternal yang terdiri dari berbagai variabel-variabel yang sebagian besar tidak dapat dikendalikan (uncontrollable). Keputusan-keputusan MSDM yang menyangkut dalam hal penarikan, seleksi, latihan kerja, disiplin, kompensasi dan sebagainya harus diambil dengan berbagai kekuatan lingkungan tersebut dan sebaliknya organisasi hanya mempunyai

sedikit pengaruh ini memberikan fungsi MSDM terhadap 2 pilihan memonitor perubahan variabel-variabel lingkungan yang bereaksi terhadapnya atau mengantisipasi perubahan-perubahan apa yang akan terjadi kemudian ditindak lanjuti dengan merencanakan berbagai tanggapan. Pemerintah tidak dapat menghentikan proses keusangan para pegawai akibat kemajuan teknologi dan informasi kemajuan teknologi dan informasi tidak dapat dikendalikan, oleh karena itu menuntut pihak organisasi yang selanjutnya dituntut fleksibel, adaptif dan mampu merespon perkembangan tersebut. Hanya dengan pendekatan proaktif terhadap perubahan dan perkembangan saja, yang mampu mengantarkan terjadinya peningkatan kemampuan pegawai pendekatan proaktif yang dimaksud ialah organisasi hendaknya mengasumsikan bahwa perubahan dan perkembangan tersebut merupakan sesuatu yang positif dan akan memberikan kontribusi yang baik bagi pengembangan pegawai.

Kepuasan kerja ditentukan oleh perbandingan yang dibuatnya, antara apa yang diterimanya dan berapa menurutnya yang harus atau ingin diterimanya, jika individu menerima kurang dari apa yang menurutnya seharusnya dia terima, dia merasa tidak puas, jika dia menerima lebih dari apa yang menurutnya dia terima dia cenderung untuk merasa bersalah dan tidak nyaman, maka dapat disimpulkan pengaruh lingkungan kerja yang tertata dan berjalan dengan baik pada KPP pratama cileungsi maka kepuasan kerja dapat diperoleh pegawai yang menghasilkan kinerja dan prestasi. (Ishak Arep dan Hendri Tandjung, 2002, 129).

KPP Pratama Cileungsi adalah merupakan salah satu Instansi Pemerintah. Yang mengurus tentang pajak, sebagaimana dengan Instansi Pemerintah lainnya. KPP Pratama Cileungsi yang dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia mengharapkan kepada Pegawainya mempunyai Disiplin yang tinggi dalam keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Nomor 15/KMK.01.6/1985, tentang Disiplin Kerja. Dengan adanya disiplin kerja salah satunya dengan Ketidakhadiran dan Produktifitas kerja dapat mencerminkan adanya kepuasan kerja pegawai.

Permasalahan yang terjadi pada kantor pelayanan pajak pratama cileungsi dalam pengaruh lingkungannya adalah lingkungan kerja yang mendekati cukup baik karena tidak diimbangi dengan adanya tugas pekerjaan yang terlalu banyak sehingga banyak pegawai yang lembur. Maka kantor pelayanan pajak pratama cileungsi memberikan fasilitas, jabatan fungsional, kenyamanan kerja, keamanan kerja, kondisi kesehatan tempat kerja dan tunjangan yang dapat memberikan kepuasan kerja pada pegawai, berupa Uang gaji tunjangan hari libur, Tunjangan sosial dan rekreasi, Tunjangan Finansial (jasa pinjaman, tabungan), Tunjangan Kesehatan (ASKES), Tunjangan Anak dan Istri, serta Tunjangan Pensiun (Robert L Matis, 2002, 218).

Namun KPP Pratama Cileungsi sangat peduli dengan pegawai maka KPP Pratama Cileungsi harus memberikan lingkungan kerja yang lebih baik sehingga pegawai bisa merasakan kepuasan dalam bekerja, kepuasan dapat dilihat dari, Produktifitas dan Ketidak hadiran (*Absenteisme*) pegawai.

Sedangkan Kepuasan kerja yang diindikasikan dengan Produktivitas dan Ketidakhadiran. Namun fakta yang dapat ditampilkan hanya salah satunya yaitu kemangkiran (Ketidakhadiran) karena selengkapnya akan dipaparkan melalui hasil kuesioner.

Lingkungan kerja pada KPP Pratama Cileungsi sudah mendekati cukup baik, yaitu dengan sudah tersedianya fasilitas-fasilitas yang diperlukan, seperti : komputer, printer, fotocopy, ATK (alat tulis kantor), AC, keamanan, dan gedung dengan kondisi yang baik, Namun dengan adanya tugas tugas pekerjaan yang terlalu banyak, sehingga akhirnya banyak pegawai yang harus lembur. Inilah yang menjadi permasalahan yang terjadi di kantor ini.

Oleh karena KPP Pratama Cileungsi sangat peduli dengan pegawai, maka KPP Pratama Cileungsi harus memberikan lingkungan kerja yang lebih baik, sehingga pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja, kepuasan kerja dapat dilihat dari kinerja dan ketidakhadiran pegawai. Dan faktanya akan dipaparkan melalui hasil kuesioner nanti.

Adapun fakta tingkat kemangkiran Pegawai KPP Pratama Cileungsi periode tahun 2009 adalah sebagai berikut :

**Tingkat Kemangkiran Pegawai  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi  
Periode Tahun 2009**

Periode	Jumlah Pegawai Sebenarnya	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya
26 Des 08-25 Jan 09	87	1479	1452
26 Jan 09-25 Feb 09	87	1914	1892
26 Feb 09-25 Mar 09	87	1653	1634
26 Mar 09-25 Apr 09	87	1653	1642
26 Apr 09 - 25 Mei 09	87	1740	1732
26 Mei 09 -25 Jun 09	85	1955	1941

kesejahteraan dan kepuasan kerja, di dalam lingkungan untuk mencapai sasaran.

Untuk itulah suatu instansi perlu mengembangkan lingkungan kerjanya karena diharapkan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai, yang pada akhirnya membantu instansi. Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi
2. Bagaimana kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi

### **1.3. Maksud dan Tujuan Masalah**

#### **1.3.1. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai teori Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan kerja Pegawai yang dibutuhkan sebagai bahan acuan bagi penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian saya ini adalah untuk :

1. Mengetahui kondisi lingkungan kerja pada KPP Pratama Cileungsi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

#### **1.4. Kegunaan penelitian**

Kegunaan penelitian yang diharapkan penulis antara lain :

1. Penulis, dalam rangka menambah khasanah keilmuan khususnya dibidang sumber daya manusia, untuk menerapkan dasar-dasar pengetahuan kedalam suatu praktek sehingga diharapkan dapat melengkapi dsasar-dasar pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta melatih diri untuk dapat menyajikan suatu tulisan yang bersifat ilmiah.
2. Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.
3. Pihak lain yang berkepentingan, terutama bagi rekan-rekan mahasiswa.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian**

##### **1.5.1. Kerangka Pemikiran**

Ada sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh Birokrasi Indonesia berkenaan dengan SDM. SDM yang dimaksudkan adalah Pegawai Negeri Sipil yang ditempatkan dan bekerja di lingkungan birokrasi, untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagaimana telah ditetapkan. Permasalahan tersebut antara lain besarnya jumlah

PNS, dan tingkat pertumbuhan yang tinggi dari tahun ke tahun, rendahnya kualitas dan ketidaksesuaian kompetensi yang dimiliki, kesalahan penempatan dan ketidakjelasan jalur karier yang dapat ditempuh. Birokrasi merupakan Pemerintahan yang menjalankan kekuasaan di Negeri ini.

Pegawai Negeri Sipil merupakan pekerjaan atau profesi dan pengabdian. Sebagai pekerjaan PNS haruslah memiliki profesionalitas yang setinggi-tingginya dengan pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan jabatan, sementara itu pengabdian PNS haruslah mendahulukan kepentingan umum, Bangsa dan Negara daripada kepentingan pribadi, kelompok ataupun golongannya. Pengabdian inilah yang membedakan antara PNS dengan Non PNS. Dengan pengabdian PNS diwajibkan untuk bersedia melaksanakan tugas-tugas yang berat, walupun gajinya rendah. Yang dikategorikan dengan PNS mereka yang direkrut dari kalangan sipil atau masyarakat biasa.

Lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan akan dapat membangkitkan gairah kerja para pegawai. Oleh karena itu sangat perlu diciptakan agar pelaksanaan tugas dapat berhasil dengan baik. Lingkungan kerja menyangkut tidak saja kondisi fisik, seperti tempat kerja yang memadai, bersih, sehat, juga yang menyangkut hubungan antar pegawai di lingkungan kerja tersebut.

Pengertian Kondisi Lingkungan Kerja merupakan pertumbuhan dan perkembangan sektor pasti akan menggunakan

teknologi maju diberbagai sektor kegiatan. Seperti penerapan dalam teknologi canggih bukanlah berarti menyampingkan teknologi tradisional. Tujuannya adalah akan memacu pekerja untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja”. Dengan demikian maka Lingkungan kerja yang baik sesuai dengan kondisi perkembangan dan kebutuhan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu cara untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pada pegawai. (Drs. Basir Barthos , 2004, 78).

Ike Kusdyah Rachmawati (2008, 175) mengemukakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam lingkungan kerja.

Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memiliki Fasilitas
2. Jabatan Fungsional
3. Kenyamanan Kerja
4. Keamanan Kerja
5. Kondisi Kesehatan tempat Kerja

Adanya kendala-kendala dan kekurangan yang dihadapi organisasi di dalam melaksanakan tugasnya, mendorong instansi untuk mencari pemecahannya, dan salah satu upaya untuk mengatasi tersebut di atas yaitu dengan adanya lingkungan kerja yang baik, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kerja pegawai dalam bekerja. (Bambang Wahyudi, 2002:14)

Selain itu juga dengan adanya lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat membentuk sikap dan perilaku kearah yang

positif yaitu dapat meningkatkan kerjasama, moral dan motivasi. lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sebab dengan lingkungan kerja yang tinggi maka kepuasan kerja akan tinggi. Pegawai yang puas boleh jadi adalah pegawai yang berpotensi tinggi, sedang dan rendah. (Davis & Newstrom , 1990, 107).

Individu dengan kondisi pekerjaan. kepuasan kerja tidak bisa dilepaskan dari prosedur pemilihan kerja sebelumnya, artinya untuk meningkatkan kepuasan kerja diperlukan adanya kesesuaian kerja dengan tingkat intelegensi, ketrampilan yang memadai dan kepribadian. (As'ad, 2000: 104).

Kepuasan kerja menjadi hal yang cukup menarik dan penting karena terbukti banyak bermanfaat dan kegunaannya bagi kepentingan umum dan organisasi. Organisasi penelitian mengenai kepuasan kerja dalam rangka usaha peningkatan lingkungan kerja dengan melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya. (As'ad, 2000: 102).

Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan pegawai baik, sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai, maka kedisiplinan pegawai rendah.

Kepuasan kerja pegawai banyak dipengaruhi sikap-sikap pimpinan dalam kepemimpinannya. Partisipasi kepemimpinan dapat memberikan kepuasan kerja pada

pegawai, sedangkan kepemimpinan yang otoriter mengakibatkan kepuasan kerja yang menurun. Jadi kepuasan kerja pegawai merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000), kepuasan kerja diartikan sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Malayu S.P Hasibuan menyebutkan kepuasan kerja pegawai dipengaruhi faktor-faktor berikut :

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
4. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
5. Sifat pekerjaan monoton atau tidaknya.

Menurut Asad (2004, 113) Kepuasan Kerja merupakan sikap positif yang menyangkut penyesuaian pegawai dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja.

Ciri-ciri dampak dari kepuasan kerja, adalah :

1. Produktivitas
2. Ketidakhadiran

## 1.6. Paradigma Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran tersebut di atas maka dibuat paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 1

Paradigma Penelitian

## 1.7. Hipotesis Penelitian

1. Kondisi Lingkungan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi cukup baik.
2. Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi cukup baik.
3. Ada Pengaruh yang positif antara Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian dan Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1. Pengertian Manajemen

Untuk mengetahui unsur-unsur yang terkandung dalam proses manajemen itu sendiri, ada baiknya apabila terlebih dahulu mengetahui pendapat beberapa para ahli mengenai pengertian manajemen adalah sebagai berikut:

Manajemen adalah Ilmu dan Seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

(Hasibuan, 2001, 1)

*Management is a distinct process consisting of planning, Organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish states objectives by the use of human being and other resources.*

(G.R.Terry, September 2009, Google)

*Management the process of achieving organizational*

*goals by engaging in the four major function of planning,*

*organizing, leading, and controlling.*

(Bartol, 1998, 5)

*Management is a Distinct process of Planning, Organizing, Actuating and Controlling, Expedient from Organization and all human resoirurces use at organization to achieve organization fixed last.*

(Stoner, 2006, 103)

Manajemen adalah ilmu dari perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber-sumber

daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. (M. Manulang, 2001, 120).

Jadi, dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan atau tindakan dari manajer untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan bersama dengan mengarahkan dan menggerakkan orang lain serta peralatan sumber daya lainnya.

Dengan demikian manajemen merupakan subyek yang sangat penting didalam suatu organisasi karena mempersoalkan usaha penetapan serta pencapaian sasaran-sasaran, manajemen merupakan unsur utama didalam organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisa dan menetapkan tujuan-tujuan yang harus dicapai, tetapi juga berfungsi serta bertugas untuk mengkoopdinasikan secara efektif bakat-bakat orang dan mendayagunakan sumber-sumber materiil.

### **2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam usaha organisasi untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia menunjang organisasi dengan karya, bakat, kreatifitas dan dorongan. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsure manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan tenaga kerja yang memuaskan dan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusianya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Penulis membuat defenisi tentang manajemen sumber daya Banyak manusia. Masing-masing penulis membuat defenisi yang berbeda-beda sebagai berikut:

Sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainya untuk mencapai tujuan organisasi. (Wirawan, 2009, 1)

*Human resource management is process of acquiring, training, appraising, and compensating employees and attending to their labor relations, health and safety and pairss concerns.*

(Garry Dessler, 2005, 4)

*Human resource management...is the development and utilization of personnel for the effective achievement of individuall, organizational , community , national , and international goals and objectives .*

(Faustino Cardoso Gomes, 2003, 4)

*Human resources manajement is responsible for how people are trated in organization, it is responsible for bringing people into the organization, keeping them perform their work, compensating them for their labors, and solving problems that arise.*

(Cherington, 1995, 5)

*Human resources management is activity necessary for staffing the organization and sustaining high employee performance. (Robbins & Marry Coulter, 1999, 375)*

Definisi dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Seni dan ilmu memperoleh, memajukan dan memanfaatkan tenaga kerja sehingga tujuan organisasi dapat direalisasi secara daya guna sekaligus adanya kegairahan kerja dari pada karyawan.

(M. Manulang, 2001, 14)

Dari pengertian-pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memfokuskan pada

masalah sumber daya manusia yang diatur menurut fungsi-fungsinya seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan pengawasan, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat.

### **2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Wuyono (2006 :31) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah :

1. **Perumusan Peraturan**  
Memberikan peraturan sumber daya manusia mengenai rencana - rencana tindakan dan memastikan kepatuhan pada peraturan pemerintah;
2. **Hubungan Perburuhan**  
Berkaitan dengan program komunikasi memelihara lingkungan kerja yang efektif;
3. **Perencanaan Organisasi**  
Membentuk struktur yang tepat tentang manajemen, tingkat-tingkat organisasi, sistem manajemen;
4. **Pelatihan dan Pengembangan**  
Dibuat dari penilaian kebutuhan organisasi dalam bidang-bidang seperti orientasi pegawai, pengembangan teknik, keterampilan teknik;
5. **Administrasi Pengupahan**  
Mengevaluasi kerja dan rencana pengupahan;
6. **Tunjangan dan Jasa Pegawai**  
Memuat kompensasi pekerja, keamanan sosial, asuransi kelompok, bonus pegawai dan jasa-jasa pegawai;
7. **Perencanaan Khusus**  
Melibatkan penentuan sumber untuk merekrut orang.

### **2.1.4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominant dalam manajemen.

"MSDM mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang menurut Hasibuan (2001, 34) mencakup masalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*;
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan pegawai berdasarkan *asas the right man in the right place and the right man in the right job*;
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, dan promosi;
4. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan organisasi pada khususnya;
5. Melaksanakan pendidikan, dan penilaian prestasi.

## 2.2. Lingkungan Kerja

### 2.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu Perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses untuk mencapai kepuasan kerja dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan proses kepuasan kerja tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi pegawainya dapat meningkatkan kepuasan dalam kerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kepuasan kerja pegawai tersebut. Akhirnya menurunkan motivasi kerja pegawai. Adapun pengertian-pengertian Lingkungan kerja yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

Lingkungan adalah keseluruhan atau setiap aspek dan gejala fisik dan sosial kultural yang mempengaruhi individu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

(Alex s. Nitisemito 2000:183)

“Lingkungan kerja terdekat meliputi sikap dan tindakan rekan dan penyelia serta ”iklim” yang mereka ciptakan”. (James Stoner & Edward Freeman, 2006,36)

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

(Sedarmayati, 2001, 1)

Dari beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaan saat bekerja.

### **2.2.2. Tujuan Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah aktifitas manusia baik fisik maupun mental yang didasarkan adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan. ( As’ad S.U, 2000:47)

### **2.2.3. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayati (2001, 2) menyatakan bahwa secara garis besar, bahwa jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni:

#### a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya);
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenal fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

#### b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja dapat menuntut tenang kerja dan

waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

#### **2.2.4. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja**

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Ketidakesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Ike Kusdyah Rachmawati (2008, 175) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya adalah:

##### **1. Memiliki Fasilitas**

Fasilitas dan Sarana merupakan bagian penting sebagai pelindung diri bagi pekerja dalam proses bekerja menyelesaikan pekerjaan, serta memberi perhatian, label-label tentang batas waktu, temperatur ruang kerja, dan ada petunjuk teknis-teknis penggunaan keselamatan, dan fasilitas dapat berupa sarana kebutuhan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dapat dikatakan juga yang termasuk fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan/Instansi dapat berupa adanya kantin atau

kafetaria dilingkungan perusahaan, fasilitas kesehatan (obat-obatan secara cuma-cuma);

## 2. Jabatan Fungsional

Kecanggihan teknologi harus didukung dengan keterampilan pengawasan yang dapat memeriksa dan menguji semua instrument, jabatan fungsional tersebut perlu ditingkatkan kualitas dan kuantitas sehingga dengan pembinaan dan penyuluhan yang kontinu dapat mendeteksi risiko keselamatan dan kesehatan kerja secara dini. Jabatan fungsional harus memperoleh pendidikan sesuai penggunaan peralatan yang ada dan yang akan ada. Jabatan ini juga perlu diperhatikan dari faktor karir dan kesejahteraannya;

## 3. Kenyamanan Kerja

Perbedaan selera interior lingkungan kerja. Interior sangat mempengaruhi kejiwaan pegawai, terutama dalam hal warna, luas ruangan, desain dsb. Orang Eropa menyukai warna cerah, sedangkan orang Asia lebih menyukai warna kuning, emas dan merah (terutama etnis Cina) Hal ini berpengaruh pada daya tahan mata yang tentu saja akan mempengaruhi produktivitas kerja. Serta memberikan tempat terpisah dari kebisingan yang menimbulkan perasaan terganggu menjadi berkurang. Karena kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang. Dengan adanya kebisingan ini maka konsentrasi bekerja akan terganggu;

## 4. Keamanan Kerja

Keamanan dalam melakukan suatu pekerjaan ditandai adanya kesempurnaan dalam lingkungan kerja, alat kerja, dan bahan kerja yang dikendalikan oleh sebuah sistem manajemen yang baik. Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan ketenangan akan mendorong semangat, kegairahan dan kepuasan bekerja pada pegawai. Rasa aman ini pada umumnya yang dimaksud adalah rasa aman dimasa depan. Sehingga dengan demikian untuk menimbulkan rasa aman dimasa tersebut perlu adanya jaminan masa depan, misalnya dengan pensiun. Yang dimaksud disini adalah keamanan dalam lingkungan kerja. Keamanan terhadap keselamatan diri setiap pegawai hal yang sangat penting terhadap kenyamanan pegawai seperti keamanan termasuk juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Konstruksi gedung yang

sudah tua tanpa adanya perbaikan sewaktu-waktu dapat runtuh sehingga dapat membahayakan pegawai yang sedang bekerja. Bekerja dalam keadaan tempat yang demikian tentu akan menimbulkan kegelisahan yang akan mempengaruhi hasil kerjanya;

### **5. Kondisi Kesehatan tempat Kerja.**

Kondisi yang buruk dapat menurunkan derajat kesehatan dan juga daya kerja pegawai, seperti hal ventilasi yang lebar akan dapat menimbulkan pertukaran udara yang baik sehingga dapat menyehatkan badan. Akan tetapi terlalu banyak ventilasi akan dapat menimbulkan hembusan angin yang terlalu kuat sehingga akan banyak pegawai yang jatuh sakit. Bagi perusahaan instansi yang merasa udaranya kurang atau pengap masih dirasakan dapat diusahakan dengan kipas angin atau air condition (AC). Memang dengan menggunakan AC pada tempat-tempat yang kepengapan dapat menimbulkan kesejukan sehingga dapat mengurangi kelelahan. Tapi penggunaan AC ini juga ada efek negatifnya sebab ada pegawai yang alergi terhadap AC. Juga bila ada pegawai yang merokok juga kurang baik bagi kesehatan.

Menurut Sondang Siagian (2002: 134) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah :

#### **1. Hubungan Kerja**

Hubungan kerja merupakan factor dari lingkungan kerja yang mempengaruhi kerja pegawai. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pegawai akan terlibat dalam hubungan kerja antara pegawai dengan pegawai, pegawai dengan atasan, dan kedua-duanya sama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai;

#### **2. Kondisi Kerja**

Kondisi kerja yang mendukung sangat diperlukan, karena akan meningkatkan produktivitas kerja, efisiensi dan efektivitas kerja. hal ini antara lain dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai. Betapa pun positifnya perilaku manusia seperti tercermin dalam kesetiaan yang besar, disiplin yang tinggi dan dedikasi yang tidak diragukan, maka tanpa sarana dan prasarana kerja yang baik, pegawai tidak

akan dapat berbuat banyak apalagi dalam hal meningkatkan efisiensi, efektivitas serta produktivitas kerja. kebutuhan pegawai akan kondisi kerja yang baik merupakan factor yang sangat penting dan mendapat perhatian karena seorang pekerja menggunakan sepertiga hidupnya dalam lingkungan kerja setiap harinya. Kondisi kerja tidak terbatas hanya pada kondisi kerja ditempat pekerjaan masing-masing seperti nyamannya tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan lampu yang memadai, kebersihan tempat pekerjaan, keamanan dan hal-hal yang sejenis, tetapi juga lokasi tempat kerja dikaitkan dengan tempat tinggal pegawai, kondisi kerja yang mendukung sangat relevan dan benar untuk menekankan bahwa efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja pada akhirnya tergantung pada unsur manusia dalam organisasi.

Kondisi tempat kerja memiliki dua dimensi, yaitu:

- a. Lingkungan Fisik yang bersifat nyata yang terdiri dari kebersihan, penerangan, ventilasi udara yang cukup, warna dinding, peralatan kerja, lay out dalam hal penataan ruang serta lokasi kerja;
- b. Lingkungan fisik yang abstrak meliputi tingkat kebisingan, suhu ekstrim yang dapat mengakibatkan stress, radiasi ionisasi yang dapat menyebabkan kerusakan pada tubuh, tekanan ekstrim/tekanan atmosfer dan tekanan udara yang dapat pecahkan pembuluh darah karena menerima tekanan mendadak.

### 3. Layanan Kerja

Layanan kerja yang diberikan organisasi kepada karyawannya akan membantu pegawai untuk dapat berkeaktifitas dalam bekerja. Layanan kerja merupakan fasilitas yang diberikan kepada pegawai untuk memudahkan kebutuhan pegawai seperti kantin, perumahan, mushola atau tempat ibadah.

## 2.3. Kepuasan Kerja

### 2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Asas kebutuhan dan kepuasan harus menjadi dasar program pemeliharaan pegawai, asas ini penting supaya tujuan pemeliharaan keamanan, kesehatan, dan sikap pegawai baik, sehingga mereka mau bekerja secara efektif menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Oleh karena itu kepuasan kerja pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkah kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

(Robbin, 2003 : 78)

Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kehadiran seseorang dalam dunia kerja, dan ingin melakukan perubahan kerja, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kemauan untuk bekerja.

(Ambar Teguh Sulistyani Rosidah)

Kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. (Gibson, 2000, 106)

”kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.” (Sondang P. Siagian 2002, 295)

kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain (discrete job elements).

(Robbins, 2001, 180)

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Newstrom mengemukakan bahwa, “*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employes view their work*”. (Google, definisi kepuasan kerja oleh penulis asing)

Wexley dan yuki mengartikan kepuasan kerja sebagai “*the way an employee feels about his or her job*”. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan. (Google, <http://universitycristiani.com/?p=12,5> desember 2009)

Kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan pegawai; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan, apabila dilihat dari pendapat Robin tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang tidak beratnya individu anggota

masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai.

(Stephen P Robin, 2003, 103)

Pengertian kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerja adalah kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik  
(Abdurrahmat Fathoni, 2006, 174)

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain (discrete job elements).  
(Robbins, 2001, 56)

Menurut George & Jones (2002) Kepuasan kerja merupakan kumpulan feelings dan beliefs yang dimiliki orang tentang pekerjaannya. Pengungkapan ketidakpuasan pegawai bisa disampaikan dalam 4 cara : respon voice ( aktif & konstruktif, memberikan saran), respon loyalty (pasive : tidak melakukan apapun/constructive: harapan kondisi membaik), respon neglect (pasive : tidak mau tau). (Google, <http://angel.crysta-corp.com/?p=12,14> desember 2009)

Sehingga dapat disimpulkan pengertian 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.

### **2.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Adapun ciri-ciri kepuasan kerja pegawai yang dikemukakan  
(As'ad, 2004, 113)

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja

mempersiapkan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak mempersiapkan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang berasosiasi dengan unjuk kerja, maka kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja;

## 2. Ketidakhadiran

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan, lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau pegawai dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka.

Kepuasan dan ketidakhadiran/kemangkiran menunjukkan korelasi negatif. Sebagai contoh perusahaan memberikan cuti sakit atau kerja dengan beban tanpa sanksi atau denda termasuk kepada pekerja yang sangat puas.

dalam manajemen sumber daya manusia banyak sekali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai seperti: gaji yang diterima pegawai, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, dan juga mengenai lingkungan kerja para pegawai. Hal ini adalah merupakan suatu usaha yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Husein Umar (2004, 9), pengertian dari produktivitas dan kemangkiran adalah sebagai berikut :

- a. Ciri-ciri Individu yang Produktivitas :
  - Sikap kerja.
  - Tingkat keterampilan.
  - Hubungan antara tenaga kerja dan Pimpinan.
  - Manajemen produktivitas.
  - Efisiensi tenaga kerja.

- b. Ketidakhadiran pekerja dalam bekerja dan atau pergantian pegawai dalam satu unit kerja dalam suatu periode tertentu merupakan masalah-masalah dalam kepersonaliaan (kepegawaian) yang perlu diinformasikan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen.

Ketidakpuasan para pegawai ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran pegawai meningkat, turunnya kinerja pegawai, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para pegawai puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. sehingga para pegawai tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan.

### **2.3.3. Unsur-Unsur yang dinilai Dalam Penilaian Kepuasan Kerja**

Departemen sumber daya manusia yang efektif memenuhi tujuan organisasi dan kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, putaran pegawai, ketidakhadiran dan aktifitas serikat pekerja kemungkinan akan terjadi untuk mempelajari seberapa baik kebutuhan pegawai, tim audit mengumpulkan informasi mengenai gaji, tunjangan, praktek penyeliaan, bantuan perencanaan karir, dan umpan balik yang diterima pegawai mengenai kepuasan kerja mereka.

#### **1. Pendekatan Riset terhadap Audit**

Riset juga digunakan untuk mengevaluasi aktivitas-aktivitas sumber daya manusia, kadang kala risetnya mungkin canggih tergantung pada desain dan statistik yang canggih namun baik sifatnya informal maupun teliti, riset berupaya kinerja Departemen.

## 2. Pendekatan Riset Audit terhadap Sumber Daya Manusia

Pendekatan komparatif, tim audit sumber daya manusia membandingkan divisi dengan divisi lainnya guna menyingkap bidang yang berkinerja buruk. Pendekatan ini lazimnya digunakan untuk membandingkan hasil aktifitas atau program sumber daya manusia, spesifik pendekatan komparatif membantu mendeteksi bidang yang membutuhkan pembenahan.

Bentuk Riset paling sederhana adalah pendekatan komparatif (Comparatif Approach). Pendekatan ini menggunakan divisi. (Henry Simamora, 2004, 603)

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian adalah Lingkungan Kerja sebagai variabel X (Independent) dan Kepuasan Kerja pegawai sebagai variabel Y (Dependent) pada KPP Pratama Cileungsi. merupakan Kantor pemerintah, khususnya dalam bidang perpajakan. KPP Pratama Cileungsi berlokasi di Jalan Raya Pemda no 39 Cibinong.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian dalam arti luas adalah seluruh proses perencanaan dan pelaksanaan suatu penelitian. Sedangkan dalam arti sempit dan khusus desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan jenis atau tujuan penelitian (Pedoman penulisan skripsi S1, 2004, 17-18). Desain penelitian terdiri dari:

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif, yaitu menjelaskan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kepuasan pegawai.

## 2. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah exsplanatory survey, yaitu penelitian yang didasarkan atas masalah yang terjadi dikantor yang menjadi tempat penelitian.

## 3. Teknik penelitian

Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik kualitatif, yaitu mengukur pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Adapun unit analisis yang diteliti adalah Individual yaitu suatu respon yang diambil dari Subbag Umum mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

### 3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Tabel 1.1  
Operasionalisasi Variabel

Variabel/SubVariabel	Indikator	Skala/Ukuran
Lingkungan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas</li> <li>2. Jabatan Fungsional</li> <li>3. Kenyamanan Kerja</li> <li>4. Keamanan Kerja</li> <li>5. Kondisi Kesehatan Tempat Kerja</li> </ol>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas: Ciri-ciri : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap kerja</li> <li>• Tingkat ketrampilan.</li> <li>• Hubungan antara tenaga kerja dan Pimpinan.</li> <li>• Manajemen Produktivitas.</li> <li>• Efisiensi tenaga Kerja.</li> </ul> </li> </ol>	Ordinal

	2. Ketidakhadiran	Ordinal
--	-------------------	---------

### 3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Penggunaan metode penarikan sampel disesuaikan pada jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Metode penarikan sampel antara lain digunakan pada jenis penelitian *deskriptif development* dengan metode survei deskriptif, jenis penelitian deskriptif (eksploratif) dengan metode penelitian studi kasus.

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara *simple random sampling* (acak sederhana) salah satu cara dalam penentuan jumlah sampel adalah dengan menerapkan metode Slovin. Informasi yang diperlukan adalah jumlah populasi (N) dan tingkatan kesalahan (e=error) dalam penentuan sampel (n) dengan rumus

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Sample

N = Populasi (jumlah pelamar)

e = Kesalahan (error) atau persen ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan, contohnya yang dipakai adalah 1 %

(J. Supranto, 2001)

Di bawah ini merupakan perhitungan metode penarikan sample yang berdasarkan metode slovin

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{145}{1+145(0,1)^2} \\
 &= \frac{145}{1+145(0,01)} \\
 &= \frac{145}{1+1,45} \\
 &= \frac{145}{2,45} \\
 &= 59,183673
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka jumlah kuisisioner yang akan disebarakan sebanyak 59 Orang

#### **3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dan informasi dengan berbagai cara

##### **1. Sumber Primer**

###### **a. Wawancara**

Yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada bagian Subbag Umum tentang pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Wawancara dilakukan dengan konsep tertulis berupa daftar pertanyaan dan lisan, sehingga pokok-pokok yang akan ditanyakan lebih terarah sesuai dengan yang direncanakan.

###### **b. Observasi**

Yaitu proses pengumpulan data dan informasi dengan cara mengamati secara langsung keadaan dilapangan.

c. Kuesioner

Yaitu penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data yang memuat semua daftar pertanyaan yang diajukan kepada pegawai sebagai responden tentang Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi.

2. Sumber Sekunder

Sumber Sekunder yaitu cara untuk memperoleh data melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti, sebagai bahan pertimbangan kegiatan penelitian yang akan dilakukan dan dapat diambil dari membaca buku dan literatur lainnya yang terdiri dari:

- a) Buku-buku mengenai manajemen sumber daya manusia yang masih relevan untuk digunakan sebagai acuan.
- b) Hasil penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja dengan kepuasan kerja oleh peneliti sebelumnya.

**3.3. Metode Analisis**

**3.3.1. Analisis Koefisien Rank Spearman**

a) Rumus Rank Spearman

Metode analisis rank spearman digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara dua variabel dalam bentuk data ordinal. Metode ini dilakukan dengan mengurutkan (menyusun ranking dari masing-masing variabel) kemudian data ranking tersebut diuji apakah terdapat hubungan antara variabel X yaitu lingkungan kerja terhadap variabel Y kepuasan kerja

Rumus korelasi Rank spearman :

### 1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Rumus korelasi Rank spearman :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

rs = Korelasi rank spearman

di = Selisih dari pasangan rank

n = banyaknya pasangan rank/Jumlah Sampel

Di mana :

$$\sum di^2 = \sum [R(Xi) - R(Yi)]^2$$

(Husein Umar, 2004:465)

Nilai korelasi antara -1 sampai dengan +1. nilai korelasi = -1 berarti mempunyai korelasi sempurna tetapi berlawanan atau negatif. Nilai korelasi = 0 berarti tidak ada atau tidak mempunyai korelasi. Nilai korelasi = 1 berarti ada korelasi yang sempurna.

### 3.3.2. Koefisien Penentu

Setelah koefisien Korelasi (r) diketahui, maka untuk melihat besarnya pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja Pegawai, digunakan koefisien penentu dirumuskan sebagai:

$$Kp = r^2 \times 100 \%$$

Di mana :

Kp : Koefisien penentu

r : Koefisien Korelasi

(Suharyadi Purwanto, 2004 : 465)

### 3.3.3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Selanjutnya untuk menguji koefisien Rank Spearman maka dipakai statistik uji t yang dapat dipakai dalam prosedur pengujian dalam sampel besar maupun sampel kecil. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$t_h = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$t_h = t$  hitung

(Husein Umar, 2004 : 197)

Adapun Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_o : r = 0$  Tidak terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai

$H_a : r > 0$  Terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai

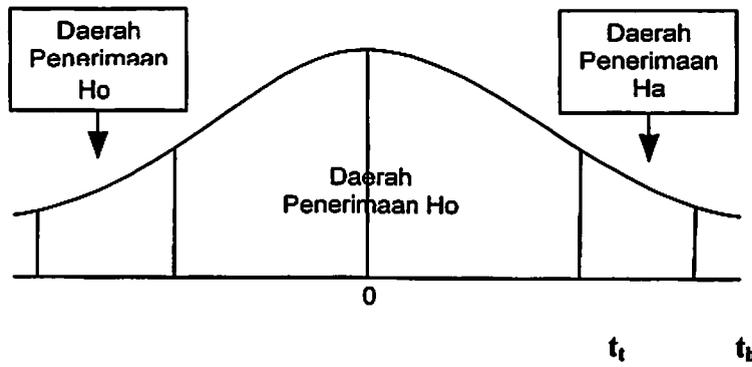
$T_h < t$  tabel = Terima  $H_o$  dan Tolak  $H_i$

$T_h > t$  tabel = Tolak  $H_o$  dan Terima  $H_i$

T tabel dicari berdasarkan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0,05$

(J. Supranto, 2001, 153)

**Gambar 2**  
**KURVA UJI HIPOTESIS**



(J. Supranto, 2001, 314)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi berlokasi di Jalan Raya Pemda Kabupaten Bogor No.39, Cibinong. KPP Pratama Cileungsi merupakan pecahan dari KPP Cibinong, yang pecah menjadi KPP Pratama Cibinong, KPP Pratama Ciawi dan KPP Pratama Cileungsi. Pemecahan ini dilakukan karena adanya restrukturisasi organisasi dalam rangka mengoptimalkan penerimaan potensi pajak di tiap Daerah Tingkat II. Hal tersebut berdasarkan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 tentang organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak jo. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II.

KPP Pratama Cileungsi mulai beroperasi sejak tanggal 14 Agustus 2007. Wilayah Kerja KPP Pratama Cileungsi mulai beroperasi sejak tanggal 14 Agustus 2007. Wilayah kerja KPP

Pratama Cileungsi sebanyak 15 kecamatan di Kabupaten Bogor dengan perincian wilayah sebagai berikut :

1. Kecamatan Citeureup
2. Kecamatan Cileungsi
3. Kecamatan Klapanunggal
4. Kecamatan Jonggol
5. Kecamatan Cariu
6. Kecamatan Tanjungsari
7. Kecamatan Sukamakmur

Jumlah pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi sampai dengan tanggal 12 Desember 2008 sebanyak 81 orang yang tersebar pada 9 seksi ditambah para pejabat Fungsional Pemeriksa dan Penilai. KPP Pratama Cileungsi mempunyai Wajib Pajak (WP) per 12 Desember 2008 sebanyak 21.365. Jumlah tersebut terdiri dari 3.790 WP Badan (Perusahaan) dan 18.575 WP Orang Pribadi. Target penerimaan KPP Pratama Cileungsi untuk tahun 2008 adalah sebesar Rp 505 milyar.

#### **4.1.2. Struktur Organisasi, Tugas, dan wewenang**

Struktur Organisasi atau susunan Organisasi merupakan salah satu mekanisme yang pasti ada di dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya struktur organisasi memegang peranan yang penting dalam manajemen Instansi, dengan adanya struktur organisasi maka kegiatan yang akan dilakukan dapat diperinci dan berjalan sesuai ketentuannya masing-masing.

Kegunaan umum dari struktur organisasi adalah untuk memberikan tugas-tugas, tanggung jawab atau wewenang yang jelas dan terperinci pada setiap Pegawai yang ada dalam suatu Instansi. Dengan adanya tanggung jawab tersebut dimaksudkan agar mencegah terjadinya konflik antar Pegawai, mengenai wewenang dan tanggung jawab karena sudah diatur dengan jelas dalam struktur organisasi (melalui job description, uraian pekerjaan)

Dengan sistem organisasi diperlukan keterpaduan yang baik yaitu dengan pengolahan dari Kantor itu sendiri, pengorganisasian yang baik akan menghasilkan Kantor yang dapat menjalankan visi dan misinya dengan baik di lingkungan dalam organisasi maupun di luar lingkungan organisasi. Dan dengan adanya manajemen yang baik pula, jalannya Instansi juga menjadi lebih terkontrol dan membuat para pegawai yang ada di kantor tersebut menjadi lebih respect kepada atasannya.

Bentuk dari struktur organisasi yang digunakan oleh KPP Pratama Cileungsi masih berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, susunan organisasi atau struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari :

- a. Subbagian Umum;
- b. Seksi Pelayanan;
- c. Seksi Pemeriksaan;
- d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I;

- e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II;
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III;
- g. Seksi Ekstensifikasi;
- h. Seksi Penagihan;
- i. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;

Untuk lebih jelasnya, berikut ini adalah uraian mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada pada KPP Pratama Cileungsi :

#### 1. Subbagian Umum

Subbagian umum merupakan yang mempunyai tugas untuk membuat rencana kerja masing-masing seksi/subbagian umum untuk dijadikan rencana kerja kantor pelayanan pajak, adapun tanggung jawab dan tugas dari subbagian umum :

- a. Menyiapkan konsep rencana kerja Subbagian Umum
- b. Meneliti dan menyetujui konsep rencana kerja subbagian umum dan menugaskan pelaksana untuk mengkompilasi dengan rencana kerja kantor pelayanan pajak
- c. Mengirimkan rencana kerja kantor pelayanan ke kantor wilayah dan Direktorat Jenderal Pajak

#### 2. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan meneliti surat permohonan wajib pajak penyelesaiannya merupakan wewenang kepala kantor wilayah dan menugaskan pelaksana untuk membuat konsep surat pengantar

kepada kepala kantor wilayah, tugas adapun tanggung jawab dan tugas dari seksi pelayanan :

- a. Mencetak dan memaraf tanda terima dan menyerahkan kepada wajib pajak atau kuasanya.
- b. Mencetak dan memaraf lembar pengawasan arus dokumen (LPAD) dan melampirkannya pada surat permohonan wajib pajak dan surat-surat lainnya selanjutnya menyampaikan kepada kepala seksi terkait.
- c. Menyampaikan surat permohonan wajib pajak kepada kepala seksi pelayanan dalam hal penyelesaian surat permohonan wajib pajak merupakan wewenang kepala kantor wilayah.

### 3. Seksi Pemeriksaan

Kepala seksi pemeriksaan, meneliti dan menganalisis kemampuan beban kerja kelompok tenaga fungsional pemeriksa pajak dan dengan rencana kerja pemeriksaan pajak dari kepala kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan menyusun konsep penyesuaian rencana kerja pemeriksaan pajak serta memaraf dan menyampaikan konsep tersebut kepada kepala kantor pelayanan pajak, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengumpulkan bahan dalam rangka penelitian dan analisis kemampuan beban kerja kelompok tenaga fungsional pemeriksa pajak serta menyampaikan kepada kepala seksi pemeriksaan

- b. Menugaskan pelaksana untuk menyampaikan penyesuaian rencana kerja pemeriksaan pajak tersebut ke subbagian umum untuk dikompilasi
- c. Menatausahakan dan melaksanakan penyesuaian rencana kerja pemeriksaan pajak tersebut.

#### 4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi, I, II, III

Kepala seksi pengawasan dan konsultasi menugaskan Account Representatives untuk menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja seksi pengawasan dan konsultasi, adapun tanggung jawab dan tugas dari seksi pengawasan dan konsultasi :

- a. Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi menugaskan pelaksana untuk menyampaikan rencana kerja seksi pengawasan dan konsultasi ke subbagian umum untuk dikompilasi.
- b. Pelaksana menyampaikan rencana kerja seksi pengawasan dan konsultasi ke subbagian umum untuk dikompilasi.
- c. Kepala seksi pengawasan dan konsultasi menerima rencana kerja kantor pelayanan pajak yang telah dikompilasi dari subbagian umum dan meneruskan kepada pelaksana.

#### 5. Seksi Ekstensifikasi

Kepala seksi ekstensifikasi perpajakan mempelajari, membahas dan menyusun konsep rencana kerja bersama para pelaksana atau pejabat fungsional penilai PBB, selanjutnya menyampaikan kepada kepala kantor pelayanan pajak

- a. Menyiapkan bahan rencana berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan rencana kerja tahun berikutnya berupa rencana kerja penilaian individual, rencana kerja pendataan objek dan subjek PBB, rencana kerja penyandingan NOP dan NPWP.
  - b. Menyampaikan rencana kerja seksi ekstensifikasi perpajakan ke subbagian umum untuk dikompilasi perpajakan ke subbagian umum untuk dikompilasi menjadi rencana kerja kantor pelayanan pajak.
  - c. Menatausahakan dan melaksanakan rencana kerja kantor pelayanan tersebut.
6. Seksi Penagihan.

Menerima rencana kerja kantor pelayanan pajak yang telah ditandatangani oleh kepala kantor pelayanan pajak dan menugaskan pelaksana untuk meneruskannya ke subbagian umum. Adapun tugasnya adalah :

- a. Menerima dan meneruskan rencana kerja seksi penagihan ke subbagian umum untuk dikompilasi menjadi rencana kerja kantor pelayanan pajak.
- b. Kepala kantor pelayanan pajak meneliti, menyetujui, dan menandatangani rencana kerja seksi penagihan serta meneruskan kepada seksi penagihan.

- c. Menerima kompilasi rencana kerja kantor pelayanan pajak dari subbagian umum dan meneruskannya kepada pelaksana untuk ditatausahakan.
- d. Menatausahakan rencana kerja kantor pelayanan pajak tersebut.

#### 7. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Menyiapkan bahan rencana kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan rencana kerja tahun berikutnya selanjutnya menyampaikan kepada kepala seksi pengolahan data dan informasi, adapun tugas dan tanggung jawabnya :

- a. Membahas dan menyusun konsep rencana kerja bersama para pelaksana selanjutnya menyampaikan kepada kepala kantor pelayanan pajak.
- b. Menerima rencana kerja seksi pengolahan data dan informasi yang telah ditandatangani kepala kantor pelayanan pajak menyampaikan kepada subbagian umum untuk dikompilasi.
- c. Menerima rencana kerja kantor yang telah dikompilasi dari subbagian umum dan meneruskan kepada pelaksana.

#### 4.1.3. Bidang Tugas Pokok pada KPP Pratama Cileungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan

keputusan Menteri Keuangan Nomor 473/KMK.01/2004, maka tugas Kantor Pelayanan Pajak adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPP menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi wajib pajak ;
- b. Penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak ;
- c. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan pajak Tidak Langsung Lainnya ;
- d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya ;
- e. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan ;
- f. Penerbitan surat ketetapan pajak ;

- g. Pembetulan surat ketetapan Pajak ;
- h. Pengurangan sanksi pajak ;
- i. Penyuluhan dan konsultasi perpajakan ;
- j. Pelaksanaan administrasi KPP lainnya.

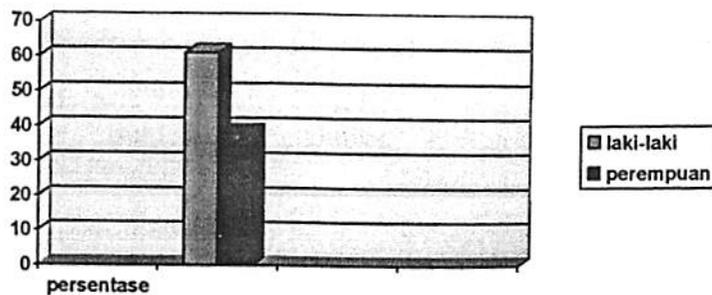
#### 4.2. Profil Responden

Tabel 2  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	50	61,73%
2	Perempuan	31	38,27%
Total		81	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 50 orang atau 61,73%, dan perempuan sebanyak 31 orang atau 38,27%. Adapun diagram batangnya sebagai berikut :

Gambar 3  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Jenis Kelamin

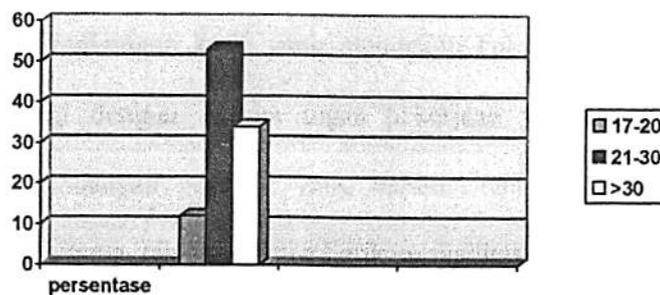


Tabel 3  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-20 Tahun	10	12,35%
2	21-30 Tahun	43	53,08%
3	>30 Tahun	28	34,57%
Total		81	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat usia responden terbanyak adalah antara usia 21-30 tahun sebanyak 43 orang atau 53,08%, usia >30 tahun sebanyak 28 orang atau 34,57%, dan usia 17-20 tahun sebanyak 10 orang atau 12,35%. Adapun diagram batangnya sebanyak :

Gambar 4  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Usia

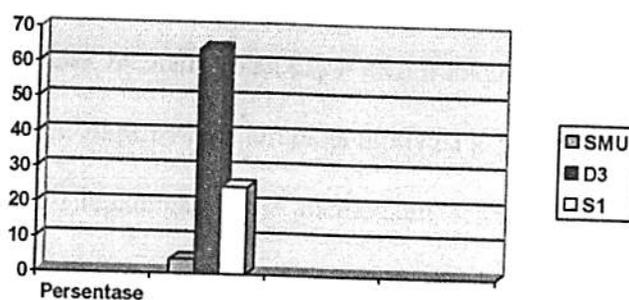


Tabel 4  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMU/Sederajat	4	4,93%
2	D3	52	64,19%
3	S1	25	30,87%
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah D3 sebanyak 52 orang atau 64,19%, lulusan S1 sebanyak 25 orang atau 30,87%, lulusan SMU/Sederajat sebanyak 4 orang atau 4,93%, Adapun diagram batangnya sebagai berikut :

Gambar 5  
Karakteristik Responden Pada KPP Pratama Cileungsi  
Berdasarkan Pendidikan Terakhir



#### 4.3. Pembahasan

##### 4.3.1. Pelaksanaan Lingkungan pada KPP Pratama Cileungsi

Lingkungan kerja yang mendekati cukup baik karena tidak diimbangi dengan adanya tugas pekerjaan yang terlalu banyak sehingga banyak pegawai yang lembur. Maka kantor pelayanan pajak pratama cileungsi memberikan fasilitas, jabatan fungsional, kenyamanan kerja, keamanan kerja, kondisi kesehatan tempat kerja dan tunjangan yang dapat memberikan kepuasan kerja pada pegawai, berupa Uang gaji tunjangan hari libur, Tunjangan sosial dan rekreasi, Tunjangan Finansial (jasa pinjaman, tabungan), Tunjangan Kesehatan (ASKES), Tunjangan Anak dan Istri, serta Tunjangan Pensiun

Lingkungan kerja dalam suatu Perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses untuk mencapai kepuasan kerja dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan proses kepuasan kerja tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi pegawainya dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kepuasan kerja pegawai tersebut. Akhirnya menurunkan motivasi kerja pegawai.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaan saat bekerja.

Jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya) ;
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Berikut ini hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel lingkungan kerja, yaitu :

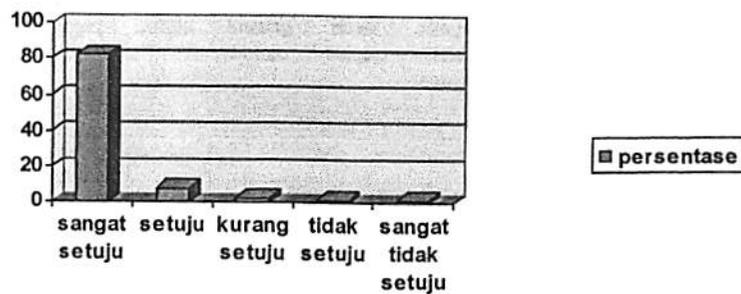
**Tabel 5**  
**Pendapat Responden tentang tingkat reaksi pada fasilitas yang disediakan oleh kantor sangat lengkap dan dalam kondisi yang baik**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	67	82,72 %
2	Setuju	7	8,65 %
3	Kurang Setuju	3	3,70 %
4	Tidak Setuju	2	2,46 %
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,47 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 67 orang atau 82,72 %, setuju sebanyak 7 orang atau 8,65%, kurang setuju sebanyak 3 orang atau 3,70%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,46 %, sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47 %. yang berarti pegawai sangat setuju bahwa fasilitas yang disediakan kantor sangat lengkap dan dalam kondisi baik.

**Gambar 6**  
**Karakteristik Responden berdasarkan tingkat reaksi pada fasilitas yang disediakan oleh kantor sangat lengkap dan dalam kondisi baik**



**Tabel 6**  
**Pendapat Responden tentang fasilitas-fasilitas**  
**yang diberikan kantor sangat menunjang**  
**pekerjaan kantor**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	21	25,93%
2	Setuju	5	6,17 %
3	Kurang Setuju	36	44,45 %
4	Tidak Setuju	3	3,70 %
5	Sangat Tidak Setuju	16	19,75 %
	Total	81	100

**Sumber : Data Kuesioner**

Hasil jawaban responden yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 36 orang atau 44,45 %. Sangat setuju sebanyak 21 orang atau 25,93 %, sangat tidak setuju sebanyak 16 orang atau 19,75 %, setuju sebanyak 5 orang atau 6,17 %, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,70 %, yang berarti pegawai kurang setuju fasilitas-fasilitas yang diberikan kantor sangat menunjang bagi pegawai.

**Gambar 7**  
**Karakteristik Responden berdasarkan tingkat yang diberikan kantor sangat**  
**menunjang pekerjaan kantor**



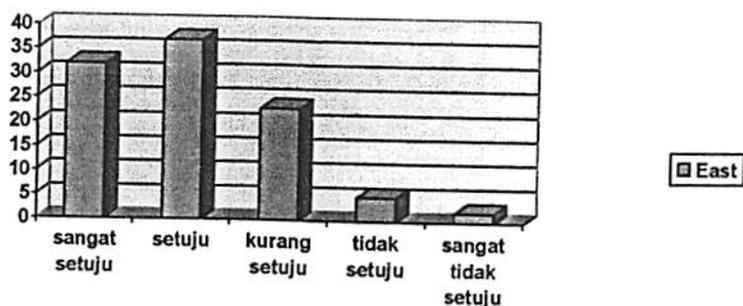
**Tabel 7**  
**Pendapat Responden tentang diadakan peningkatan kualitas dan kuantitas melalui pembinaan dan penyuluhan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	26	32,10 %
2	Setuju	30	37,03 %
3	Kurang Setuju	19	23,46 %
4	Tidak Setuju	4	4,94 %
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,47 %
	Total	81	100 %

**Sumber : Data Kuesioner**

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 30 orang atau 37,03%. Sangat setuju sebanyak 26 orang atau 32,10%, kurang setuju sebanyak 19 orang atau 23,46%, tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,94%, sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, yang berarti pegawai setuju membutuhkan peningkatan kualitas dan kuantitas melalui pembinaan dan penyuluhan.

**Gambar 8**  
**Karakteristik Responden berdasarkan diadakan peningkatan kualitas dan kuantitas melalui pembinaan dan penyuluhan**



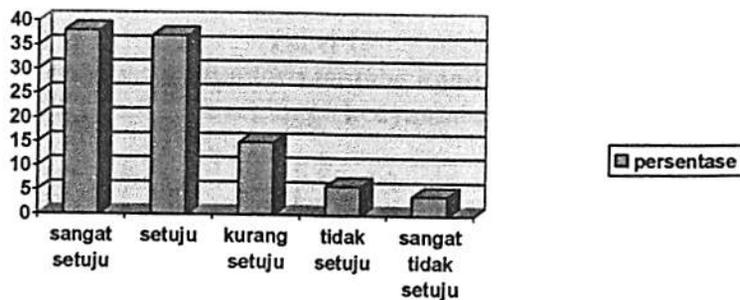
**Tabel 8**  
**Pendapat Responden tentang jabatan fungsional di kantor sering memperoleh pendidikan tentang penggunaan yang ada dan yang akan ada**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	38,27 %
2	Setuju	30	37,03 %
3	Kurang Setuju	12	14,83 %
4	Tidak Setuju	5	6,17 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,70 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 31 orang atau 38,27%. Setuju sebanyak 30 orang atau 37,03%, kurang setuju sebanyak 12 orang atau 14,83%, tidak setuju sebanyak 5 orang atau 6,17%, sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,70%, yang berarti pegawai sangat setuju sangat nyaman dalam bekerja sehingga pekerjaan kantor dapat selesai dengan baik.

**Gambar 9**  
**Karakteristik tentang jabatan fungsional di kantor sering memperoleh Pendidikan tentang penggunaan yang ada dan yang akan ada.**



**Tabel 9**  
**Pendapat Responden tentang lingkungan kerja interior (warna, luas, ruangan, desain) sesuai dengan selera anda**

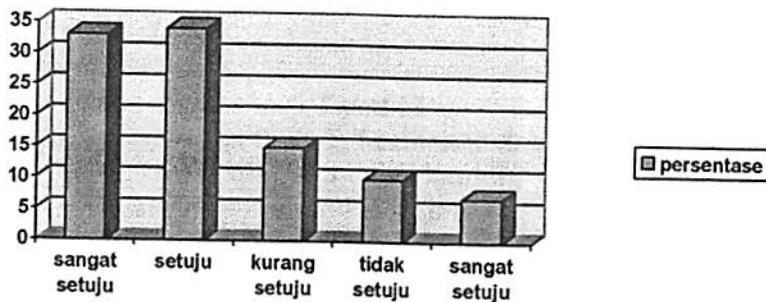
No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	27	33,33 %
2	Setuju	28	34,57 %
3	Kurang Setuju	12	14,83 %

4	Tidak Setuju	8	9,86 %
5	Sangat Tidak Setuju	6	7,41 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 28 orang atau 34,57%. Sangat setuju sebanyak 27 orang atau 33,33%, kurang setuju sebanyak 12 orang atau 14,83%, tidak setuju sebanyak 8 orang atau 9,86%, sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 7,41%, yang berarti pegawai setuju lingkungan kerja (warna, luas, ruangan, desain) sesuai dengan selera.

Gambar 10  
Karakteristik tentang lingkungan kerja interior sesuai dengan selera anda



Tabel 10  
Pendapat Responden tentang kondisi gedung sangat baik dan bersih sehingga kenyamanan kerja diperoleh

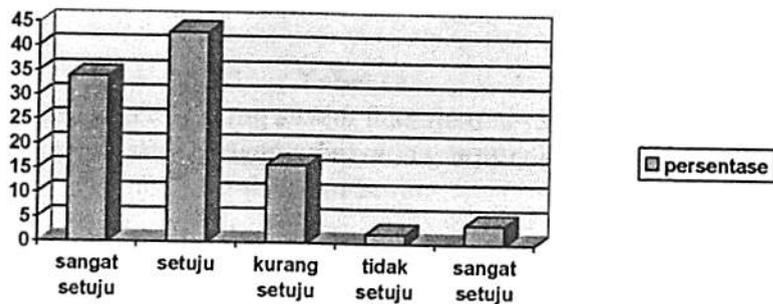
No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	28	34,57 %
2	Setuju	35	43,21 %
3	Kurang Setuju	13	16,04 %
4	Tidak Setuju	2	2,47 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,71 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 35 orang atau 43,21%. Sangat setuju sebanyak 28

orang atau 34,57%, kurang setuju sebanyak 13 orang atau 16,04%, sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,71%, sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, yang berarti pegawai setuju kondisi gedung sangat baik dan bersih sehingga kenyamanan kerja diperoleh.

Gambar 11  
Karakteristik tentang kondisi gedung sangat baik dan bersih sehingga kenyamanan kerja diperoleh



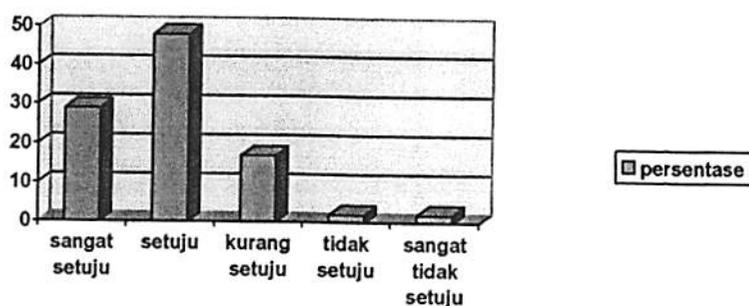
Tabel 11  
Pendapat Responden tentang keamanan dalam bekerja sudah diberikan oleh kantor

NO	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	24	29,62 %
2	Setuju	39	48,16 %
3	Kurang Setuju	14	17,28 %
4	Tidak Setuju	2	2,47 %
5	Sangat tidak Setuju	2	2,47 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 39 orang atau 48,16%. Setuju sebanyak 24 orang atau 29,62%, kurang setuju sebanyak 14 orang atau 17,28%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, yang berarti pegawai setuju keamanan dalam bekerja sudah diberikan oleh kantor.

Gambar 12  
Karakteristik Responden berdasarkan keamanan dalam bekerja sudah diberikan oleh kantor



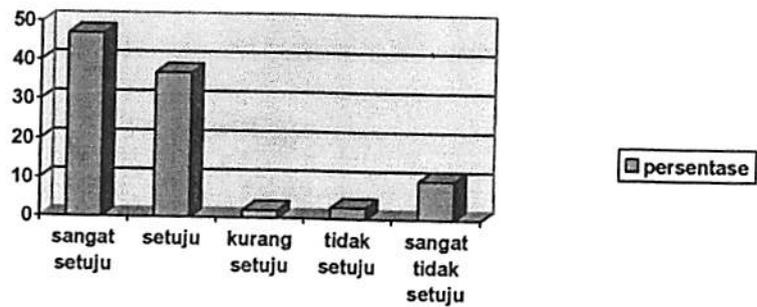
Tabel 12  
Pendapat Responden tentang sistem manajemen yang baik membuat nyaman dalam pekerjaan dengan adanya kesempurnaan lingkungan kerja dan alat kerja

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	38	46,91 %
2	Setuju	30	37,03 %
3	Kurang Setuju	2	2,47 %
4	Tidak Setuju	3	3,71 %
5	Sangat Tidak Setuju	8	9,88 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 38 orang atau 46,91%. Setuju sebanyak 30 orang atau 37,03%, sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 9,88%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,71%, kurang setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, yang berarti pegawai sangat setuju sistem manajemen yang baik membuat nyaman dalam pekerjaan dengan adanya kesempurnaan lingkungan kerja dan alat kerja.

Gambar 13  
Karakteristik Responden berdasarkan sistem manajemen yang baik membuat nyaman dalam pekerjaan dengan adanya kesempurnaan lingkungan kerja dan alat kerja



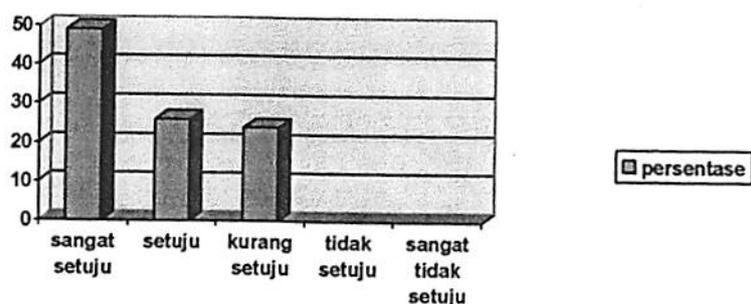
Tabel 13  
Pendapat Responden tentang kantor sudah memberikan kondisi lingkungan kerja yang baik dan sehat sehingga dapat menyehatkan badan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	40	49,38 %
2	Setuju	21	25,93 %
3	Kurang Setuju	20	24,69 %
4	TidakSetuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 40 orang atau 49,38%. Setuju sebanyak 21 orang atau 25,93%, kurang setuju sebanyak 20 orang atau 24,69%, yang berarti pegawai sangat setuju tentang kondisi lingkungan kerja yang baik dan sehat sehingga dapat menyehatkan badan.

Gambar 14  
Karakteristik Responden berdasarkan kondisi lingkungan kerja yang baik dan sehat dapat menyehatkan badan



Tabel 14  
Pendapat Responden tentang kondisi kesehatan sudah terjamin dengan AC pada tempat-tempat yang kepengapan menimbulkan kesejukan sehingga dapat mengurangi kelelahan

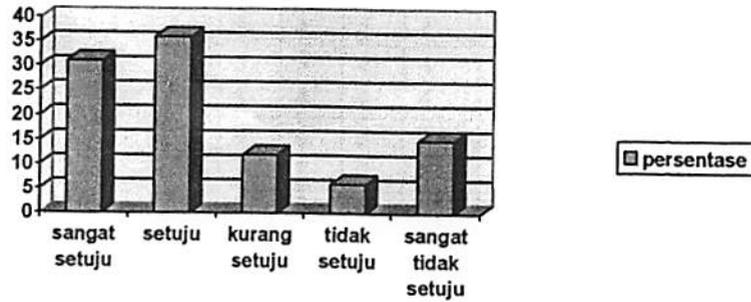
No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	25	30,87 %
2	Setuju	29	35,81 %
3	Kurang Setuju	10	12,34 %
4	Tidak Setuju	5	6,17 %
5	Sangat Tidak Setuju	12	14,81 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 29 orang atau 35,81%. Sangat setuju sebanyak 25 orang atau 30,87%, sangat tidak setuju sebanyak 12 orang atau 14,81%, kurang setuju 10 orang atau 12,34%, tidak setuju 5 orang atau 6,17%, yang berarti pegawai setuju keamanan sudah diberikan oleh kantor seperti kondisi kesehatan sudah terjamin dengan AC pada tempat-tempat yang kepengapan menimbulkan kesejukan sehingga dapat mengurangi kelelahan.

Gambar 15

Karakteristik responden berdasarkan kondisi kesehatan sudah terjamin dengan AC sehingga ,menimbulkan kesejukan dapat mengurangi kelelahan



Tabel 15  
Hasil jawaban Responden Mengenai Lingkungan Kerja  
(Variabel X)

Pernyataan / Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46
2	5	4	4	1	4	3	5	4	5	5	40
3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	5	39
5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	43
6	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
7	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	43
8	5	4	5	2	5	3	4	4	4	4	40
9	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	40
10	3	1	4	5	5	5	4	4	5	4	40
11	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	39
12	5	1	5	2	5	3	4	4	4	4	37
13	5	1	4	5	5	4	4	5	5	4	42
14	5	2	4	5	4	5	4	4	3	4	40
15	5	1	5	1	5	3	5	5	4	4	38
16	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4	40
17	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	42
18	5	1	5	5	5	3	4	4	5	4	41
19	3	5	4	1	4	3	5	5	5	4	39
20	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
21	5	1	4	2	4	4	4	5	5	4	38
22	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	43
23	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
24	5	1	5	5	2	3	5	4	4	4	38
25	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45

26	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	39
27	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	45
28	5	1	4	5	2	4	4	4	4	4	37
29	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45
30	2	1	4	5	2	4	4	5	4	5	36
31	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
32	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
33	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
34	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	42
35	5	1	4	5	2	5	4	4	5	4	39
36	2	5	4	5	2	4	4	4	4	5	39
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
38	1	5	4	4	5	3	5	5	4	4	40
39	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	42
40	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	44
41	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	41
42	5	1	5	4	2	4	5	4	5	4	39
43	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	42
44	5	1	5	5	5	4	4	5	3	5	42
45	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	43
46	5	3	5	5	2	1	5	4	5	3	38
47	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	44
48	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	44
49	5	3	5	5	1	4	4	4	5	5	41
50	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	43
51	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	40
52	5	3	3	5	3	5	3	4	5	3	39
53	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	43
54	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	39
55	5	3	4	5	1	2	4	5	3	3	35
56	5	3	3	4	3	5	3	5	5	3	39
57	5	3	4	3	4	4	5	5	3	2	38
58	5	3	3	3	5	5	2	5	3	5	39
59	5	3	4	4	3	5	3	5	5	2	39
60	5	3	3	4	4	5	5	3	3	2	37
61	5	3	5	4	5	4	1	5	3	2	37
62	5	3	3	4	3	5	3	5	5	2	38
63	5	3	5	4	4	5	5	3	3	5	42
64	5	3	3	4	3	5	2	5	3	1	34
65	5	3	3	4	5	5	1	5	4	5	40
66	5	3	3	4	4	5	5	2	3	1	35
67	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	40
68	5	3	3	4	4	5	3	2	3	1	33
69	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	45
70	5	3	3	4	3	5	3	2	3	1	32
71	1	3	3	4	3	5	3	1	5	1	29

72	5	3	2	3	5	4	5	1	5	1	34
73	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	39
74	5	3	2	3	4	2	5	1	3	1	29
75	5	3	1	3	1	5	3	1	5	1	28
76	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5	37
77	5	3	2	3	4	4	5	1	5	1	33
78	5	3	3	3	1	5	3	1	3	1	28
79	5	3	2	3	3	5	3	5	5	5	39
80	5	3	1	3	1	4	5	1	3	1	27
81	5	3	3	5	3	4	3	1	3	1	31
<b>Total</b>											<b>3196</b>

Sumber : Data Kuesioner

$$\text{Score rata-rata} : \frac{3196}{81} = 39,46$$

Score di atas score rata-rata adalah 43 responden atau

$$\frac{43}{81} \times 100 = 53,09\%$$

Jadi, dapat disimpulkan hasil jawaban responden tentang lingkungan kerja cukup baik, karena bisa dilihat dari hasil score adalah 53, 09 % itu berarti di atas rata-rata.

#### 4.3.2. Kepuasan kerja pegawai Pada KPP Pratama Cileungsi

Kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Adapun indikator yang menjadi dasar dalam kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi adalah sebagai berikut :

##### 1. Produktivitas

Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa

ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima keduanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Maka ciri-ciri individu yang produktivitas :

a. Sikap kerja

Sikap dan perilaku seseorang dalam pekerjaan di organisasi, terhadap sesuatu misalnya terhadap komunikasi antar kerja, sering menjadi variabel utama suatu riset dengan model-model sikap seperti respons kognitif, afektif dan perilaku ;

b. Tingkat keterampilan

Untuk meninjau dan mengetahui perubahan pegawai terhadap pengetahuan keahlian dan sikap ;

c. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan

Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan dalam organisasi banyak terkait dengan rentang kendali (*span of control*) yang diperlukan organisasi karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki manusia yang dalam hal ini adalah para atasan ;

d. Manajemen Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Dengan kata lain efektifitas yang mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu ;

#### e. Efisiensi Tenaga Kerja

Suatu ukuran dalam membandingkan input yang direncanakan dengan input yang sebenarnya. Apabila input yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi . tetapi semakin kecil input yang dapat dihemat akan semakin rendah tingkat efisiensinya. Salah satu input sebagai faktor produksi selain mesin, energi adalah tenaga kerja ;

## 2. Ketidakhadiran

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan, lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Untuk mengetahui kepuasan kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi selain dilihat dari hasil kuesioner yang diedarkan, juga dapat dilihat dari data kepuasan kerja pegawai yang ada di kantor. Data kantor yang ada untuk mengetahui prestasi kerja pegawai selama periode 2009 adalah sebagai berikut :

**Tabel 16**  
**Data kepuasan kerja yang diberikan pegawai operasional KPP Pratama**  
**Cileungsi periode 2009**

<b>N0</b>	<b>Kepuasan Kerja</b>
<b>1</b>	<b>Produktivitas</b>
<b>a</b>	<b>Sikap Kerja</b>
<b>b</b>	<b>Tingkat Keterampilan</b>
<b>c</b>	<b>Hubungan Tenaga Kerja dan Pimpinan</b>
<b>d</b>	<b>Manajemen Produktivitas</b>
<b>e</b>	<b>Efisiensi Tenaga Kerja</b>
<b>2</b>	<b>Ketidakhadiran</b>

Berikut hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel kepuasan kerja, yaitu :

**Tabel 17**  
**Pendapat responden tentang sikap kerja yang baik antar**  
**rekan kerja dan pimpinan diperlukan untuk memperoleh kepuasan**  
**dalam bekerja**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	45	55,55 %
2	Setuju	36	44,45 %
3	Kurang Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100 %</b>

**Sumber : Data Kuesioner**

Hasil Jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 45 orang atau 55,55%. Setuju sebanyak 36 orang atau 44,45%, yang berarti pegawai sangat setuju sikap kerja yang baik antar rekan kerja dan pimpinan diperlukan untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Gambar 16  
Karakteristik responden berdasarkan sikap kerja yang baik antar rekan kerja dan pimpinan diperlukan untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja



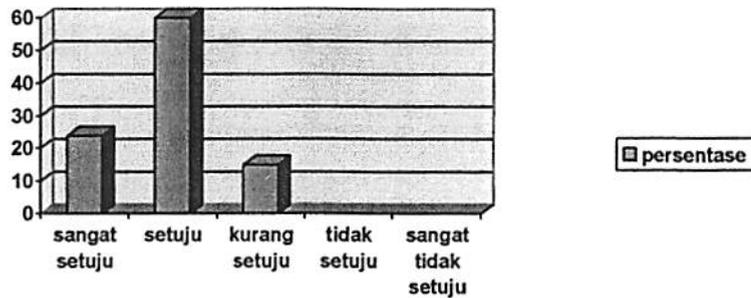
Tabel 18  
Pendapat responden tentang kepuasan kerja yang diperoleh mengembangkan tingkat keterampilan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	20	24,69 %
2	Setuju	49	60,49 %
3	Kurang Setuju	12	14,82 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 49 orang atau 60,49%, Setuju sebanyak 20 orang atau 24,69%, kurang setuju 12 atau 14,82%, yang berarti pegawai setuju kepuasan kerja yang diperoleh mengembangkan tingkat keterampilan.

**Gambar 17**  
 Karakteristik responden berdasarkan kepuasan kerja yang diperoleh  
 mengembangkan tingkat keterampilan



**Tabel 19**  
 Pendapat responden tentang kerja sama diperlukan antara pimpinan  
 dan tenaga kerja menciptakan hubungan baik dalam meningkatkan  
 kepuasan kerja

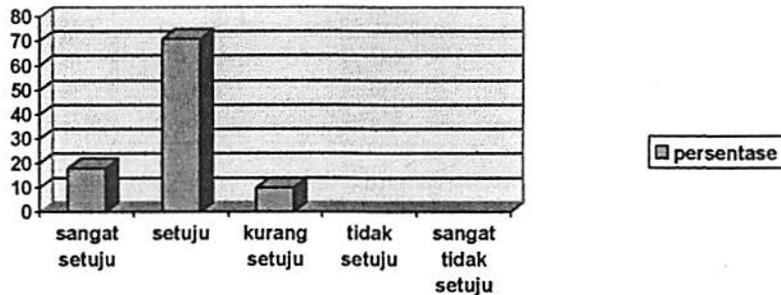
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	15	18,52 %
2	Setuju	58	71,60 %
3	Kurang Setuju	8	9,88 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 58 orang atau 71,60%. Sangat setuju sebanyak 15 orang atau 18,52%, kurang setuju 8 atau 9,88%, yang berarti pegawai setuju kerja sama diperlukan antara pimpinan dan tenaga kerja menciptakan hubungan baik dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Gambar 18

Karakteristik responden berdasarkan kerjasama diperlukan antara pimpinan dan tenaga kerja menciptakan hubungan baik dalam kepuasan kerja



Tabel 20

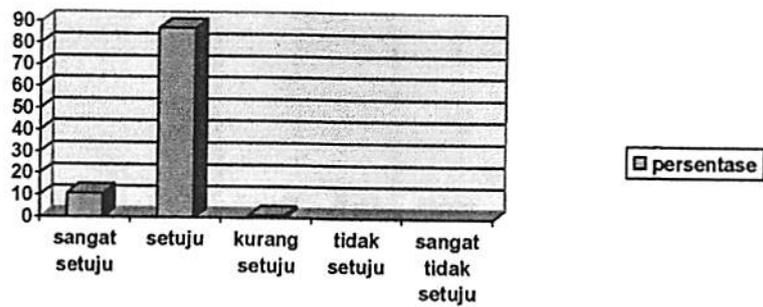
Pendapat responden tentang manajemen produktivitas sangat diperlukan untuk kepuasan kerja, agar prestasi kerja meningkat, teratur dan terselesaikan dengan baik

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	9	11,11 %
2	Setuju	71	87,66 %
3	Kurang Setuju	1	1,23 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 71 orang atau 87,66%. Sangat setuju sebanyak 9 orang atau 11,11%, kurang setuju 1 atau 1,23%, yang berarti pegawai setuju manajemen produktivitas sangat diperlukan untuk kepuasan kerja, agar prestasi kerja meningkat, teratur dan terselesaikan dengan baik.

Gambar 19  
 Karakteristik responden berdasarkan manajemen produktivitas sangat diperlukan untuk kepuasan kerja, agar prestasi kerja meningkat, teratur dan terselesaikan dengan baik



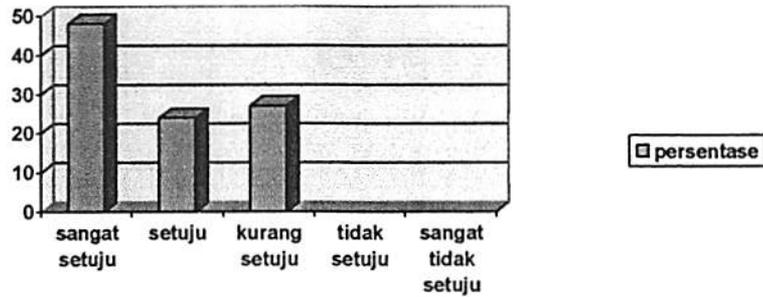
Tabel 21  
 Pendapat responden tentang efisiensi sangat diterapkan di kantor untuk para tenaga kerja agar kepuasan kerja tercapai dan teratur

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	39	48,15 %
2	Setuju	20	24,69 %
3	Kurang Setuju	22	27,16 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 39 orang atau 48,15%. Kurang setuju sebanyak 22 orang atau 27,16%, setuju 20 orang atau 24,69%, yang berarti pegawai sangat setuju efisiensi sangat diterapkan di kantor agar kepuasan kerja tercapai dan teratur.

Gambar 20  
Karakteristik responden berdasarkan efisiensi sangat diterapkan di kantor  
agar kepuasan kerja tercapai dan teratur



Tabel 22  
Pendapat responden tentang penyebab kemangkiran tenaga kerja  
membutuhkan istirahat dan mengambil waktu untuk melakukan yang  
lebih menarik

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	40	49,39 %
2	Setuju	41	50,62 %
3	Kurang Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 41 orang atau 50,62%. Sangat setuju sebanyak 40 orang atau 49,39, yang berarti pegawai setuju penyebab kemangkiran tenaga kerja membutuhkan istirahat dan mengambil waktu untuk melakukan yang lebih menarik.

Gambar 21

Karakteristik responden berdasarkan penyebab kemangkiran tenaga kerja membutuhkan istirahat dan mengambil waktu untuk melakukan yang lebih menarik



Tabel 23

Pendapat responden tentang kemangkiran tenaga kerja yang tidak bahagia, yang merasa bahwa tenaga kerja lain berusaha mengambil keuntungan

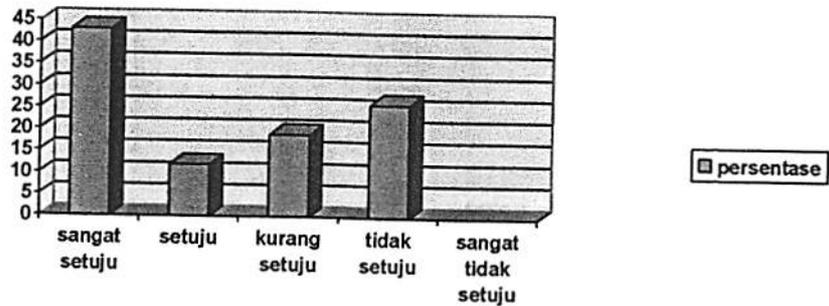
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	35	43,21 %
2	Setuju	10	12,34 %
3	Kurang Setuju	15	18,52 %
4	Tidak Setuju	21	25,93 %
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 35 orang atau 43,21%. Tidak setuju sebanyak 21 orang atau 25,93%, kurang setuju sebanyak 15 atau 18,52%, setuju sebanyak 10 orang atau 12,34%, yang berarti pegawai sangat setuju kemangkiran tenaga kerja yang tidak bahagia yang merasa bahwa tenaga kerja yang lain mengambil keuntungan.

Gambar 22

Karakteristik responden berdasarkan kemangkiran tenaga kerja yang tidak bahagia yang merasa bahwa tenaga kerja yang lain mengambil keuntungan



Tabel 24

Pendapat responden tentang ketidakhadiran merupakan tindakan yang tidak terpuji dan memberikan dampak negatif pada kelangsungan kantor

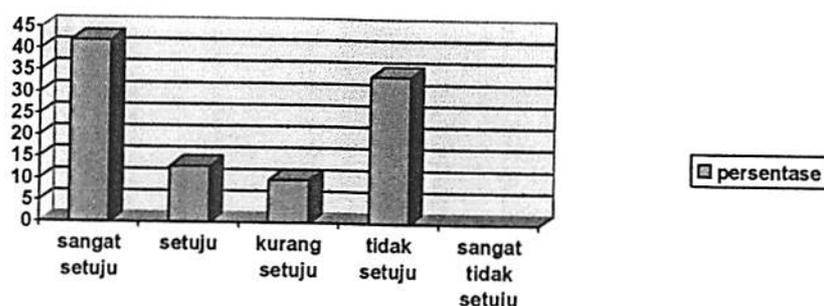
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	34	41,98 %
2	Setuju	11	13,58 %
3	Kurang Setuju	8	9,88 %
4	Tidak Setuju	28	34,57 %
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 34 orang atau 41,98%. Tidak setuju sebanyak 28 orang atau 34,57%, setuju sebanyak 11 atau 13,58%, kurang setuju sebanyak 8 orang atau 9,88%, yang berarti pegawai sangat setuju ketidakhadiran merupakan tindakan yang tidak terpuji dan memberikan dampak negatif pada kelangsungan kantor.

Gambar 23

Karakteristik responden berdasarkan ketidakhadiran merupakan tindakan yang tidak terpuji dan memberikan dampak negatif pada kelangsungan kantor



Tabel 25

Pendapat responden tentang meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	33	40,74 %
2	Setuju	45	55,55 %
3	Kurang Setuju	1	1,23 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,47 %
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 45 orang atau 55,55%. Sangat setuju sebanyak 33 orang atau 40,74%, sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,47%, kurang setuju 2 orang atau 2,47%, yang berarti pegawai setuju meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab.

Gambar 24  
Karakteristik responden berdasarkan meninggalkan pekerjaan, mengeluh,  
membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab



Tabel 26  
Pendapat responden tentang kepuasan kerja mempengaruhi ketidakhadiran  
pegawai seperti gaji yang diterima, pekerjaan yang diberikan, rekan kerja  
dan lingkungan kerja

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	41	50,62 %
2	Setuju	35	43,21 %
3	Kurang Setuju	5	6,17 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	81	100 %

Sumber : Data Kuesioner

Hasil jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut adalah sebanyak 41 orang atau 50,62%. Setuju sebanyak 35 orang atau 43,21%, kurang setuju sebanyak 5 orang atau 6,17%, yang berarti pegawai sangat setuju kepuasan kerja mempengaruhi ketidakhadiran pegawai seperti gaji yang diterima, pekerjaan yang diberikan, rekan kerja dan lingkungan kerja

Gambar 25

Karakteristik responden berdasarkan kepuasan kerja mempengaruhi ketidakhadiran pegawai seperti gaji yang diterima, pekerjaan yang diberikan, rekan kerja dan lingkungan kerja



Tabel 27  
Hasil jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja  
(Variabel Y)

Pernyataan Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	42
3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	41
4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	5	42
5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	41
6	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	45
7	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	41
8	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
9	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
11	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
12	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	44
13	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	41
14	5	4	5	4	4	4	4	5	1	5	41
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	43
16	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	43
17	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	41
18	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
19	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	40
20	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	43
21	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
22	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	42
23	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	42

24	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	44
25	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	39
26	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	44
27	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
28	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	43
29	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42
30	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	40
31	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
32	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	43
33	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	45
34	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
35	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	45
36	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42
37	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	45
38	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	43
39	5	5	5	4	5	4	2	3	5	5	43
40	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	42
41	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	40
42	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	38
43	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
44	4	4	4	4	5	4	2	5	4	5	41
45	5	4	4	4	5	4	2	2	4	5	39
46	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	44
47	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	42
48	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	38
49	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	40
50	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	39
51	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	43
52	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	37
53	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	43
54	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	42
55	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	41
56	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	43
57	5	3	4	4	3	4	5	2	4	4	38
58	5	3	4	5	3	5	5	2	5	5	42
59	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	43
60	5	3	4	4	3	4	2	5	5	5	40
61	5	3	4	4	3	5	2	5	4	4	39
62	4	4	4	4	3	5	5	2	4	5	40
63	4	3	4	4	5	4	2	2	4	4	36
64	5	4	4	4	3	5	2	2	4	5	38
65	5	3	4	3	3	5	5	2	5	4	39
66	5	4	4	4	3	4	2	2	5	5	38
67	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	41
68	5	3	4	4	5	5	2	2	4	4	38
69	5	4	4	4	3	4	5	2	4	4	39

70	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	41
71	5	4	4	4	5	5	2	2	5	4	40
72	5	3	4	5	3	5	2	2	4	4	37
73	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	44
74	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	42
75	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	41
76	4	4	4	5	3	5	5	2	4	5	41
77	4	3	4	4	5	4	2	5	4	4	39
78	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	36
79	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	36
80	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	42
81	4	4	4	5	3	5	2	2	4	4	37
											3370

Sumber : Data Kuesioner

$$\text{Score rata - rata} : \frac{3370}{81} = 41,60$$

Score di atas score rata-rata adalah 43 responden atau

$$\frac{43}{81} \times 100\% = 53,08\%$$

Jadi, dapat disimpulkan hasil jawaban responden tentang kepuasan kerja pegawai cukup baik, karena bisa dilihat dari hasil score adalah 53,08 % itu berarti diatas rata-rata.

#### 4.3.3. Pengaruh Lingkungan kerja Terhadap Kepuasan kerja pegawai Pada KPP Pratama Cileungsi

Untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai produksi, maka penulis membuat tabel pembantu yang digunakan untuk analisis korelasi, koefisien penentu, dan uji hipotesis sebagai berikut :

**Tabel 28**  
**Tabel Pembantu Untuk Analisis Korelasi, Koefisien Penentu,**  
**dan Uji Hipotesis**

Responden	X	Y	Rx	Ry	Di	Di2
1	28	36	1,5	2	-0,5	0,25
2	28	36	1,5	2	-0,5	0,25
3	29	36	3,5	2	1,5	2,25
4	29	37	3,5	5	-1,5	2,25
5	31	37	5	5	0	0
6	32	37	6	5	1	1
7	33	38	7,5	9,5	-2	4
8	33	38	7,5	9,5	-2	4
9	34	38	9,5	9,5	0	0
10	34	38	9,5	9,5	0	0
11	35	38	11,5	9,5	2	4
12	35	38	11,5	9,5	2	4
13	36	39	13	16	-3	9
14	37	39	16	16	0	0
15	37	39	16	16	0	0
16	37	39	16	16	0	0
17	37	39	16	16	0	0
18	37	39	16	16	0	0
19	38	39	21,5	16	5,5	30,25
20	38	40	21,5	23	-1,5	2,25
21	38	40	21,5	23	-1,5	2,25
22	38	40	21,5	23	-1,5	2,25
23	38	40	21,5	23	-1,5	2,25
24	38	40	21,5	23	-1,5	2,25
25	39	40	31	23	8	64
26	39	40	31	23	8	64
27	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
28	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
29	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
30	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
31	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
32	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
33	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
34	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
35	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
36	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
37	39	41	31	32,5	-1,5	2,25
38	40	41	42,5	32,5	10	100
39	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
40	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
41	40	42	42,5	45	-2,5	6,25

42	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
43	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
44	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
45	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
46	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
47	40	42	42,5	45	-2,5	6,25
48	41	42	49,5	45	-2,5	6,25
49	41	42	49,5	45	-2,5	6,25
50	41	42	49,5	45	-2,5	6,25
51	41	42	49,5	45	-2,5	6,25
52	42	43	55	57	-2	4
53	42	43	55	57	-2	4
54	42	43	55	57	-2	4
55	42	43	55	57	-2	4
56	42	43	55	57	-2	4
57	42	43	55	57	-2	4
58	42	43	55	57	-2	4
59	43	43	62	57	-2	4
60	43	43	62	57	-2	4
61	43	43	62	57	-2	4
62	43	43	62	57	-2	4
63	43	44	62	66	-4	16
64	43	44	62	66	-4	16
65	43	44	62	66	-4	16
66	44	44	68,5	66	2,5	6,25
67	44	44	68,5	66	2,5	6,25
68	44	44	68,5	66	2,5	6,25
69	44	44	68,5	66	2,5	6,25
70	44	45	68,5	73	-4,5	20,25
71	44	45	68,5	73	-4,5	20,25
72	45	45	74,5	73	1,5	2,25
73	45	45	74,5	73	1,5	2,25
74	45	45	74,5	73	1,5	2,25
75	45	45	74,5	73	1,5	2,25
76	45	45	74,5	73	1,5	2,25
77	45	46	74,5	77,5	-3	9
78	46	46	79	77,5	1,5	2,25
79	46	47	79	79,5	1,5	2,25
80	46	47	79	79,5	1,5	2,25
81	47	50	81	81	0	0
<b>Total</b>	<b>3215</b>	<b>3370</b>	<b>1644</b>	<b>2560</b>	<b>-13</b>	<b>365</b>

a) Analisis Korelasi Rank Spearman

Untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja maka penulis melakukan analisis korelasi sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(365)}{81(81^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{2,190}{53,360}$$

$$r_s = 1 - 0,041$$

$$r_s = 0,96$$

Dengan nilai  $r_s = 0,96$  berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja

#### b) Analisis Koefisien Penentu

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X dalam menentukan perubahan variabel Y penulis melakukan analisis koefisien determinasi sebagai berikut :

$$K_p = r^2 \times 100 \%$$

$$K_p = (0,96)^2 \times 100 \%$$

$$K_p = 92,20 \%$$

Berdasarkan analisis koefisien determinasi di atas diperoleh nilai  $K_p = 96\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel X terhadap naik turunnya variabel Y adalah 92,20 %, sedangkan 7,8 % disebabkan faktor lain.

c) Uji hipotesis Koefisien korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja nyata atau tidak penulis melakukan pengujian terhadap koefisien korelasi dengan hipotesis statistiknya sebagai berikut :

$H_0 : e = 0$  Tidak ada hubungan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja

$H_a : e > 0$  Ada hubungan positif dan nyata antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja

Uji hipotesis dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$th = r \frac{\sqrt{(cn-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

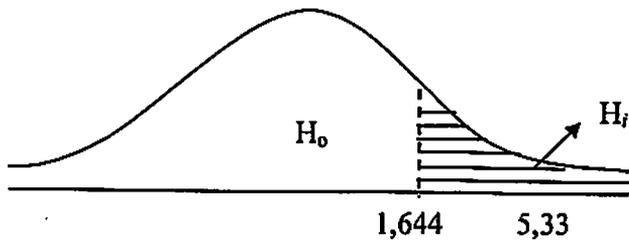
$$th = \frac{0,96\sqrt{(81-2)}}{\sqrt{(1-0,96)^2}}$$

$$th = \frac{0,96\sqrt{79}}{\sqrt{(1-0,96)^2}}$$

$$th = \frac{8,53}{1,6} = 5,33$$

Nilai z tabel dicari dengan menggunakan taraf nyata 95% atau  $\alpha = 0,05$  dan db =  $n-2 = 81-2 = 79$  sehingga didapat z tabel = 1,644  
 Dengan demikian maka  $th (=5,33) > t (=1,644)$  berarti tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ , artinya terdapat hubungan nyata dan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

Adapun gambar daerah kritis hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut :



Gambar

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada KPP Pratama Cileungsi ", maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja di KPP Pratama Cileungsi cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa hasil jawaban responden di atas rata-rata yaitu 53,09 %.
2. Kepuasan Kerja pegawai pada KPP Pratama Cileungsi cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan kerja pegawai sudah baik yaitu 53,09 %.
3. Hasil analisis korelasi rank spearman diperoleh nilai  $r_s = 0,96$

Berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

- Hasil analisis koefisien penentu diperoleh  $k_p$  sebesar 92,2 % artinya dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja adalah 92,2 %, sedangkan 7,8 % disebabkan oleh faktor lain.
- Hasil uji koefisien korelasi dengan taraf nyata 5% menunjukkan  $t_h (=5,33) > t_t (=1,644)$  berarti tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ , artinya terdapat hubungan nyata dan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan mengenai "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan kerja". Maka saran dari penulis sekiranya dapat bermanfaat untuk perkembangan organisasi serta dapat memberikan masukan bagi organisasi adalah sebagai berikut :

- Lingkungan Kerja
  - Sebaiknya kantor lebih memperhatikan keadaan lingkungan kerja pegawai agar pegawai lebih baik lagi dalam bekerja.
  - Sebaiknya kantor lebih sering mengadakan mengontrol rutin lingkungan kerja agar selalu dalam kondisi yang baik.
- Kepuasan Kerja
  - Sebaiknya kantor mengetahui keadaan pegawai mengenai kepuasan kerja yang sudah diperoleh sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.
  - Sebaiknya kantor lebih memperhatikan pegawai yang berprestasi.
  - Sebaiknya kantor lebih memberikan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pegawai sehingga pekerjaan kantor dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien, pegawai dan atasan memperoleh kepuasan kerjanya.
- Apabila point-point tersebut diatas sudah terpenuhi maka lingkungan kerja akan berpengaruh lebih kuat lagi terhadap kepuasan kerja, kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi. Faktor lain contohnya seperti: gaji yang diterima pegawai, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, dan juga lingkungan kerja para pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistyani dan Rosidah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed 2. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Ambar Teguh Sulistyani dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia konsep, teori & pengembangan*. Ed 2. cet: pertama. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Arief Ishak, Tanjung Hendri, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua penerbit Universitas Trisakti Jakarta.
- As'ad S.U. 2000. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima. BPFE, Yogyakarta.
- As'ad S.U. 2004. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Barthos, Basir. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1. Bumi Aksara : Jakarta.
- Bartol, Karthryn M and David C Martin. 1998. *Management*. Third edition. International Edition, The Mc Graww Hill Companies.
- Cherington, David J. 1995. *The Management Resouerces*. Foirurth Edition, Prentice Hall International.
- Davis & Newstrom, W.j., 1990. *Perilaku dan Organisasi*. Erlangga. Jakarta
- Dessler, Garry, 2005, *Human Resource Management*, internasional Edition, Pearson Prentice Hall Amerika
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Gibson, 2000. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Djakarsih Erlangga. Jakarta.

- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cet: kedua*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. Revisi. Bumi Aksara : Jakarta.
- Husein Umar. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Husein Umar. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Ed Revisi. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Ike Kusdyah Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset : Yogyakarta.
- J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi keenam, Jilid Dua. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Manullang , M , 2001 *Manajemen Personalialia* ,Cetakan Pertama ,Gajah Mada , Press Jakarta.
- Mathis. L. Robert. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed 2. Salemba Empat : Jakarta
- Nitisemito, Alex S, ec. 2000. *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)* Ghalia Indonesia, Jakarta

Purwanto, Suharyadi. 2004. *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Ed. 4. Salemba Empat : Jakarta.

Robbins, Stephen, P. And Mary Coulter. 1999. *Management*. Sixth Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Robbin, Stephen P. 2001. *Organizational Behavior, Concept, Controves, and Aplicatin*. Prentice Hall International. Ine. New Jersey.

Robbin, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior, Concept, Controves, and Aplicatin*. Prentice Hall International. Ine. New Jersey.

Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Sondang, P. Siagan., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1. Bumi Aksara, Jakarta.

Stoner, James A.F. dan Freeman Edward, R. 2006. *Manajemen Personalia*. Ed. 5. Intermedia Jakarta.

Tandjung, Hendri 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1. YKPN : Yogyakarta

Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo : Jakarta.

Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Wuyono, 2006 , *Manajemen Sumber Daya Manusia* , PT Gramedia Pustaka Utama , Jakarta .

Situs Internet :

<http://www.faqs.org/abstracts/Social-sciences/Integrating-work-environment-perceptions-explorations-into-the-measurement-of-meaning.html>

Http : // [WWW.Google.com](http://WWW.Google.com) : G .R Tery 26 September 2009 Pukul 11 : 30 , Pengertian Manajemen oleh penulis asing .

Http : // WWW.Google .com : Definisi Kepuasan Kerja 26 September 2009 Pukul 11 : 30  
 , Pengertian Manajemen oleh penulis asing .

GOOGLE. <http://manajemen sumberdayamania.about.com/?p=9,7> November 2009,  
pukul 13.00.

GOOGLE. <http://id.shooong.com/social-sciences/manajemen-personalia>, 12 desember  
2009

GOOGLE. <http://angel.crysta-corp.com/?p=12>, 14 desember 2009

GOOGLE. <http://university cristiani.com/?p=12>, 5 desember 2009

## JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan								
		Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov
1	Pengajuan Judul	**								
2	Studi Pustaka	***								
3	Pembuatan Makalah Seminar		**							
4	Seminar		**	***	***	***				
5	Pengesahan					**				
6	Pengumpulan Data						***			
7	Pengolahan Data						**	**		
8	Penulisan Laporan dan Bimbingan							****	***	
9	Sidang Skripsi								*	
10	Penyempurnaan Skripsi									*
11	Pengesahan									**

Keterangan :

\* = Menunjukkan satuan unit waktu minggu dalam bulan

# LAMPIRAN



DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT II  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CILEUNGI

Jl. Raya Pemda nomor 39  
Cibinong -16916

Telepon : 021-8760600  
Faksimili: 021-87916515

Nomor : S- 51 /WPJ.22/KP.0501/2009  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Riset

23 Maret 2009

Yth. Ketua Jurusan Program Manajemen Universitas Pakuan  
Jl. Pakuan PO BOX. 452  
Bogor

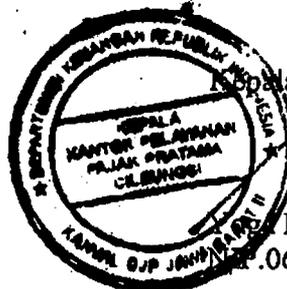
*Teriring salam hormat dari kami semoga Bapak beserta staff  
dalam keadaan sehat wal afiat dan senantiasa dalam lindunganNya*

Sehubungan dengan surat Ketua Jurusan Program Manajemen Nomor: 128/D.I/FE-UP/III/2009 tanggal 12 Maret 2009 perihal Permohonan Riset, bersama ini kami sampaikan bahwa kami bersedia memberikan kesempatan melakukan riset kepada :

Nama : Ratu Friska H.  
No. Pokok : 021105308  
Jurusan : SI-Ekonomi Manajemen  
Judul Riset : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

dengan syarat bersedia mematuhi ketentuan yang berlaku di kantor kami.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kepala Kantor

Bawanta  
060055034

## KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang sedang melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada KPP Pratama Cileungsi”.

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memberi tanda checklist (√) pada kotak yang telah disediakan.

Kerahasiaan jawaban anda akan terjaga sepenuhnya.

Petunjuk pengisian :

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat
2. Untuk pengisian cukup dengan memberi tanda checklist (√)

Keterangan :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Usia :

## KUESIONER PERNYATAAN MENGENAI LINGKUNGAN KERJA

*Lingkungan Kerja adalah Aktifitas manusia baik fisik maupun mental yang didasarkan adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan.*

NO	PERNYATAAN LINGKUNGAN KERJA	TANGGAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	<b>Memiliki Fasilitas:</b>					
	fasilitas yang disediakan oleh Kantor sangat lengkap dan dalam kondisi yang sangat baik					
	Fasilitas-fasilitas yang diberikan kantor sangat menunjang pada pekerjaan Anda.					
2	<b>Jabatan Fungsional :</b>					
	Dengan diadakan peningkatan kualitas dan kuantitas melalui pembinaan dan penyuluhan					
	Pada jabatan Fungsional di kantor anda sering memperoleh pendidikan tentang penggunaan yang ada dan yang akan ada					
3	<b>Kenyamanan Kerja :</b>					
	Apakah Lingkungan kerja interior ( warna, luas, ruangan, desain, dsb) sesuai dengan selera anda					
	Kondisi gedung pada KPP Pratama Cileungsi sangat baik dan bersih sehingga kenyamanan kerja Anda peroleh.					
4	<b>Keamanan Kerja :</b>					
	Keamanan, sudah diberikan oleh Kantor dalam menyelesaikan pekerjaan seperti kondisi gedung yang baik					

	Sistem manajemen yang baik membuat Anda merasa nyaman dalam melakukan suatu pekerjaan yang diberi dengan adanya kesempurnaan dalam lingkungan kerja dan alat kerja					
<b>5</b>	<b>Kondisi Kesehatan</b>					
	Lingkungan pada Kantor Anda sudah memberikan kondisi lingkungan kerja yang baik dan sehat sehingga dapat menyehatkan badan.					
	Kondisi Kesehatan Anda sudah terjamin dengan menggunakan AC pada tempat-tempat yang kepengapan dapat menimbulkan kesejukan sehingga dapat mengurangi kelelahan pada saat Anda bekerja.					

*Kepuasan Kerja adalah Suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain.*

NO	PERNYATAAN KEPUASAN KERJA	TANGGAPAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1</b>	<b>Produktivitas :</b>					
<b>a</b>	<b>Sikap Kerja :</b>					
	Sikap Kerja yang baik antar rekan kerja dan pimpinan diperlukan untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja					
<b>b</b>	<b>Tingkat Keterampilan :</b>					
	Kepuasan kerja yang diperoleh dari kantor mengembangkan tingkat keterampilan Anda					

<b>c</b>	<b>Hubungan antara Tenaga kerja &amp; Pimpinan</b>					
	Kerjasama diperlukan antara Pimpinan dan tenaga kerja untuk menciptakan hubungan baik antara Pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kepuasan kerja Anda					
<b>d</b>	<b>Manajemen Produktivitas :</b>					
	Manajemen produktivitas sangat diperlukan untuk kepuasan kerja, agar prestasi kerja Anda meningkat, dan pekerjaan anda teratur dan terselesaikan dengan baik					
<b>e</b>	<b>Efisiensi Tenaga Kerja :</b>					
	Efisiensi sangat diterapkan di kantor untuk para tenaga kerja agar kepuasan kerja tercapai dan teratur					
<b>2</b>	<b>Ketidakhadiran :</b>					
	Penyebab adanya kemangkiran adanya tenaga kerja membutuhkan istirahat, dan Tenaga kerja mengambil waktu untuk melakukan apapun yang lebih menarik.					
	Tenaga kerja yang melakukan kemangkiran adalah tenaga kerja yang tidak bahagia, yang merasa bahwa tenaga kerja lain berusaha mengambil keuntungan.					
	Ketidakhadiran merupakan tindakan yang tidak terpuji dan memberikan dampak negative pada kelangsungan kantor					
	Ketidakhadiran menurut Anda merupakan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab					
	Kepuasan kerja mempengaruhi ketidakhadiran pegawai seperti : gaji yang diterima pegawai, pekerjaan yang diberikan, rekan kerja dan lingkungan kerja Anda					