

Pengaruh Gaya Komunikasi, Kedisiplinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Layanan Perbendaharaan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I

Amran Sakiran¹, Muhammad Idris², Hery Sugeng Waluyo³

¹Kantor Perbendaharaan Pelayanan Makassar 1

²Program Studi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia

³Program Studi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia

e-mail: .amran.sakiran@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I, serta untuk menguji pengaruh simultan gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel penelitian ini adalah pegawai Satuan Kerja (Satker) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Dengan menggunakan slovin maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 63 responden. Sedangkan teknik penarikan sampel dengan menggunakan purposive sampling yakni penentuan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Sedangkan dari hasil pengujian secara serempak, maka dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja berpengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I.

Kata kunci : Gaya komunikasi, kedisiplinan, lingkungan kerja, dan kepuasan Layanan Perbendaharaan

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran kerja adalah mampu mengelola sumber daya manusia atau pegawai yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting karena tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi akan sulit dalam mencapai tujuannya. Kemampuan organisasi

dalam mengelola sumberdaya manusia diharapkan dapat memberikan hasil atau prestasi kerja yang maksimal, sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai. Untuk memperoleh hasil kerja yang terbaik, diperlukan adanya sumber daya manusia atau pegawai yang berkualitas, karena pegawai berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi. Salah satu faktor bagi pegawai agar dapat bekerja secara maksimal adalah dengan menciptakan kepuasan kerja. Menurut Luthans (2012:243) bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum dalam bidang perencanaan organisasi kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki pegawai dalam bekerja. Seorang pegawai yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seorang pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran, dan berprestasi buruk. Menurut Dawal dan Taha (2006:267) bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan kunci dari sehatnya sebuah organisasi. Sehingga banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Hal ini didasari dari pendapat yang dikemukakan oleh Edison, *et.al.* (2015:217) bahwa kepuasan kerja pegawai cenderung meningkatkan kinerja kerja, rasa bangga dan komitmen tinggi pada pekerjaannya. Jika merujuk pada dimensi kepuasan, ada korelasi dengan kepemimpinan termasuk juga dengan kebijakan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan. Sehingga dalam penelitian akan difokuskan pada gaya kepemimpinan, kedisiplinan dan lingkungan kerja. Gaya komunikasi yang merupakan cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik, masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekelompok perilaku komunikasi yang diperlukan untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula. Kesesuaian dengan satu gaya kepemimpinan yang digunakan dapat bergantung pada maksud pengirim dan harapan penerima. Sehingga didasari dari pendapat yang dikemukakan oleh Suranto (2011:51) mengemukakan bahwa gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masalah gaya komunikasi dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja bagi pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah tingkat kedisiplinan. Menurut Fahmi (2016:65) yang mengatakan bahwa salah satu kunci keberhasilan adalah terletak pada kedisiplinan, dan sebuah kedisiplinan yang baik adalah walaupun kecil namun dilakukan secara terus menerus. Karena dengan dilakukan secara terus menerus maka hasil dari kedisiplinan tersebut akan membuahkan hasil nyata yang akan terlihat di masa yang akan datang. Sedangkan Hasibuan (2014:193) yang mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika pegawai melakukan aktivitas bekerja. Dengan menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja maka akan memberikan pengaruh terhadap kegairahan dan semangat kerja pegawai dalam bekerja (Sunyoto, 2015:39). Kemudian Afandi (2018:65) yang mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan (Kanwil DJPb). KPPN mempunyai tugas untuk melaksanakan

kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan perbendaharaan kepada satuan kerja yakni Kuasa Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Barang yang merupakan bagian dari suatu unit organisasi pada Kementerian Negara/ Lembaga yang melaksanakan satu atau beberapa kegiatan dari suatu program kerja. Namun dari hasil survey mengenai indeks kepuasan layanan Perbendaharaan selama 3 tahun terakhir (2016 s/d 2018) mengalami penurunan dalam tahun 2018. Untuk lebih jelasnya dapat disajikan data indeks kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar 1 yang dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 1: Indeks Kepuasan Layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I Tahun 2016-2018

| No. | Aspek/Kriteria | Tahun | | |
|-----|-----------------------------------------------|-------|------|------|
| | | 2016 | 2017 | 2018 |
| 1. | Kinerja Layanan Pencairan Dana | 4,81 | 4,85 | 4,39 |
| 2. | Kineja Layanan Bimbingan dan Konsultasi | 4,62 | 4,78 | 4,34 |
| 3. | Kinerja layanan Konfirmasi Surat Setoran | 4,35 | 4,90 | 4,64 |
| 4. | Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan | 4,40 | 4,68 | 4,05 |
| 5. | Sarana dan Prasarana | 4,61 | 4,75 | 4,10 |
| | Rata-rata | 4,56 | 4,79 | 4,30 |

Sumber : Kantor Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I

Berdasarkan tabel 1 yakni hsail index kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I, terlihat bahwa layanan perbendaharaan yang dirasakan selama ini sudah berada dalam kategori puas, baik dari kinerja layanan pencairan dana hingga pada kinerja layanan sarana dan prasarana. Namun dalam tahun 2018 mengalami penurunan, dimana dengan adanya penurunan kepuasan layanan perbendaharaan selama ini, dimana masih ada sebagian pegawai yang sering datang tidak tepat waktu dan pulang kantor tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, dan selain itu masih adanya sarana dan prasarana kantor yang kurang mendukung dalam pelaksanaan kerja..

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kombinasi. Menurut Sugiyono (2011:18) mengemukakan bahwa metode penelitian ini mengkombinasikan

atau menggabungkan antara metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif yang digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan selama melakukan penelitian, di mulai dari pengumpulan data hingga rampungnya penelitian ini yang kurang lebih tiga bulan lamanya, yakni dari bulan September sampai dengan bulan November tahun 2019. Sedangkan lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I beralamat di Jalan Slamet Riyadi No. 5 Makassar

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Satuan Kerja (Satker) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Menurut data yang diperoleh maka jumlah pegawai satuan kerja (Satker) yaitu sebesar 170 orang. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin Echdar (2017 : 269) sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 63 orang responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu : Observasi, Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung, dimana peneliti melakukan pengamatan guna mencari permasalahan penelitian yang ada pada kantor tersebut, dan Kuesioner yakni teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada setiap responden guna menunjang proses pengambilan data dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Kualitas Data
 - a. Uji validitas
Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah suatu pertanyaan (kuesioner) layak digunakan sebagai instrument penelitian.
 - b. Uji Reliabilitas
Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya, dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2016:352).
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.
 - b. Uji Heteroskedastisitas

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (homokedastisitas).

c. Uji Multikolinearitas

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linear.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel bebas dan variabel terikat, variabel bebas yaitu gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja (X) terhadap kepuasan layanan satuan kerja pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I (Y) sehingga dapat diketahui pengaruh positif atau negatif. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi Software SPSS release 24. Model persamaan yang digunakan, Echdar (2017:414) adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan dua cara yaitu uji t (uji parsial) dan uji f (uji serempak) yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independent secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi. (R²)

Ghozali (2016), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan analisis regresi linear berganda yakni pengaruh variabel independen (gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan layanan perbendaharaan). Analisa dilakukan berdasarkan dari nilai *unstandardized coefficient* hasil regresi antara gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I yang diolah dengan menggunakan olahan data komputerisasi program SPSS versi 24 yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Olahan Data Koefisien Regresi atas Gaya Komunikasi, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Layanan

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -1.632 | .660 | | -2.474 | .016 |
| Gaya komunikasi | .526 | .109 | .462 | 4.838 | .000 |
| Kedisiplinan | .504 | .137 | .349 | 3.672 | .001 |
| Lingkungan kerja | .423 | .103 | .370 | 4.102 | .000 |

Sumber : Lampiran SPSS

Berdasarkan data tersebut di atas nampak bahwa nilai konstanta sebesar -1,632 yang diartikan bahwa tanpa adanya gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja, maka kepuasan layanan sebesar -1,632%. Koefisien regresi variabel gaya komunikasi = 0,526, hal ini berarti bahwa gaya komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan layanan perbendaharaan. Koefisien regresi variabel kedisiplinan = 0,504, hal ini berarti bahwa kedisiplinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan layanan. Dimana apabila tanggapan responden mengenai kedisiplinan meningkat maka kepuasan layanan perbendaharaan akan meningkat pula sebesar 0,504%. Koefisien regresi variabel lingkungan kerja = 0,423, hal ini berarti bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan layanan perbendaharaan.

Kemudian untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan layanan) pada kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I, maka diperoleh sebesar 0,725, hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Kemudian dari hasil uji determinasi (kehandalan model) memperlihatkan nilai adjusted Rsquare = 0,502. Hal ini berarti bahwa sebesar 50,2% variabel kepuasan layanan perbendaharaan dipengaruhi oleh gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya sebesar 49,8% (1 – 0,502) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti : kompensasi, diklat, kepemimpinan dan lain sebagainya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil analisis persamaan regresi maka diperoleh hasil bahwa gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan layanan

perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Hal ini dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

1) Pengaruh gaya komunikasi terhadap Kepuasan Layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I

Dari hasil analisis persamaan regresi maka diperoleh hasil koefisien regresi untuk gaya komunikasi sebesar 0,526, serta memiliki nilai probabilitas 0,000. Hal ini diartikan bahwa gaya komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Suranto (2011:51) mengemukakan bahwa gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Limantoro (2015) yang hasil penelitian menemukan bahwa gaya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Puspasari (2014) gaya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perbendaharaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian Limantoro (2015) dan Puspasari.(2014).

2) Pengaruh kedisiplinan terhadap Kepuasan Layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I

Hasil analisis persamaan regresi maka diperoleh hasil koefisien regresi untuk kedisiplinan sebesar 0,504, serta memiliki nilai probabilitas 0,001. Hal ini diartikan bahwa kedisiplinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fahmi (2016:65) bahwa salah satu kunci keberhasilan adalah terletak pada kedisiplinan, dan sebuah kedisiplinan yang baik adalah walaupun kecil namun dilakukan secara terus menerus. Karena dengan dilakukan secara terus menerus maka hasil dari kedisiplinan tersebut akan membuahkan hasil nyata yang akan terlihat di masa yang akan datang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaefi (2018) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Begitu pula dengan penelitian Riski dan Riana (2018) yang menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulaefi (2018) dan penelitian Riski dan Riana.(2018).

3) Pengaruh lingkungan kerja terhadap Kepuasan Layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi maka diperoleh hasil koefisien regresi untuk lingkungan kerja sebesar 0,423, serta memiliki nilai probabilitas 0,000. Hal ini diartikan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sunyoto (2015:39) bahwa dengan menciptakan kondisi kerja yang mampu

memberikan motivasi untuk bekerja maka akan memberikan pengaruh terhadap kegairahan dan semangat kerja petugas KPPN dalam bekerja. Kemudian Afandi (2018:65) yang mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai dan dapat mempengaruhi rasa puas dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarto (2018), yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Begitu pula dengan penelitian Pioh dan Tawas (2016) serta Aruan dan Fakhri (2015) hasil penelitian keduanya menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian Sunarto (2018), Pioh dan Tawas (2015) serta Aruan dan Fakhri (2015).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan gaya komunikasi terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I. Gaya komunikasi, kedisiplinan dan lingkungan kerja berpengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap kepuasan layanan Perbendaharaan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep dan Indikator. Cetakan Pertama, Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Amin, M. S. (2022). Organizational Commitment, Competence on Job Satisfaction and Lecturer Performance: Social Learning Theory Approach. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 40-56.
- Arifin, Rois, Amirullah, dan Khalikussabir. 2017. Budaya dan Perilaku Organisasi. Malang, Penerbit : Empat Dua Kelompok Intrans Publishing,
- Aruan, Quinerita Stevani dan Mahendra Fakhri (2015), Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia. *MODUS Vol.27 (2): 141-162, 2015-ISSN 0852-1875*
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 94-103.
- Dawal, Siti Zawiah Md and Zahari Taha. 2006. The Effect of Job and Environmental Factors on Job Satisfaction in Automotive Industries. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)*. Vol.12, No.3, 267-280.

- Echdar Saban, 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis, Panduan Komprehensif Langkah Demi Langkah Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi, cetakan pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Edison, Emron, Yohny Anwar dan Imas Komariyah, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan pertama, Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham, 2016. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep & Kinerja. Edisi Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang, Badan Penerbit : Universitas Diponegoro.
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. M. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 57-69.
- Hajiali, I., Kessi, A. M. F., Budiandriani, B., Prihatin, E., & Sufri, M. (2022). The Effect of Supervision, Compensation, Character on Work Discipline. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 70-85.
- Handoko. T. Hani, 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2019. Manajemen Sumberdaya Manusia, Edisi Revisi. Cetakan kedua puluh tiga Jakarta: Bumi Aksara
- Heslina, H., & Syahrani, A. (2021). The influence of information technology, human resources competency and employee engagement on performance of employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 01-12.
- Isyandi, B. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Persepektif Global. Pekanbaru: UNRI Press.
- Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 104-116.
- Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 104-116.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1329/KMK.01/2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Keuangan
- Kessi, A. M. P., Suwardi, W. Z., Mukhtar, A., Asmawiyah, A., & AR, D. P. (2022). Islamic Leadership, Emotional Intelligence, and Spiritual Intelligence on Passion of Work and Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 15-26.
- Limantoro, Felina (2015) Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya*. Vol 3. No 2 Tahun 2015.
- Luthans, F. 2012. *Organizational Behavior*. Seventh Edition. McGraw-Hill International. Singapore.
- Mawardi, M. C. (2022). Alternative Work Arrangements, Work Environment, and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 27-39.
- Megawaty, M., Hamdat, A., & Aida, N. (2022). Examining Linkage Leadership Style, Employee Commitment, Work Motivation, Work Climate on Satisfaction and Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 01-14.
- Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 84-93.
- Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 84-93.

- Mulang, H. (2022). Analysis of The Effect of Organizational Justice, Worklife Balance on Employee Engagement and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 86-97.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru: Yayasan Aini Syam
- Nurlina, N. (2022). Examining Linkage Between Transactional Leadership, Organizational Culture, Commitment and Compensation on Work Satisfaction and Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 108-122.
- Pioh, Nancy, L. dan Hendra, N. Tawas (2016) Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi pada PNS di Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa). *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No.2 Juni 2016, hal. 838-848.
- Puspasari, Winda (2014) Pengaruh Gaya Komunikasi Center Director Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Malang Town Square. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi*
- Riski, Meita Sondang dan Ausy Riana (2018) Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan Transformasional, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan dan Kinerja PNS pada Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Prosiding, Festival Riset Ilmiah Manajemen Akuntansi-2018*.
- Rivai, Veithzal, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Perusahaan*, cetakan ketiga, Jakarta: Raja Grafindo
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72-83.
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 72–83.
- Sitorus, D. S., Putri, A. A., Hidayat, P. R., & Rostina, C. F. (2021). The Influence of Selection, Motivation and Utilization of Information System Academic for Lecturer (SIAD) on the Lecturer Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 61-71.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaefi (2018) Pengaruh Disiplin, Motivasi, Budaya Organisasi dan Stres terhadap Kepuasan Kerja Pendidik di Kabupaten Brebes. *Jurnal Manajemen/ Volume XXII, No. 02, Juni 2018*: 186-204
- Sunarto (2018) Pengaruh Konflik Peran, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap kepuasan kerja di Dipo Sarana PT. KAI Kutoarjo. *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 1.
- Sunyoto Danang, 2015, *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, cetakan pertama, Jakarta: CAPS
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, Y., & Rambano, D. (2022). The Role of HRM Factors in Improving Performance Analysis of Local Government Financial Reports. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 98-107.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan Keenam. Jakarta: Kencana.
- Tubbs, Stewart, L. & Moss, Sylvia. 2014. *Human Communication : Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138.
- Widodo, Eko Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wursanto. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Personalialia*. Jakarta: Dian Pustaka.