

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN PROFESIONALISME TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI PEKANBARU**

Oleh :

Dewi Titianti Pohan

Pembimbing : Dewita S. Ningsih dan Arwinence Pramadewi

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

E-mail : dewititianti@gmail.com

*The Influence of Individual Characteristics, Interpersonal Communication and
Professionalism on Employee Job Satisfaction in the Office of Surveillance and
Customs and Excise Pekanbaru*

ABSTRACT

The research was conducted in the Office of Surveillance and Customs and Excise Type Madya B Pekanbaru. This study aims to determine how the Influence of Individual Characteristics, Interpersonal Communication and Professionalism either simultaneously or partially on Employee Job Satisfaction in the Office of Surveillance and Customs and Excise Type Madya B Pekanbaru. This study is a population. The number of samples in this study were 81 respondents. The method of analysis used in this study is the method of regression analysis using SPSS version 17.00. Based on the testing that has been done, simultaneous regression test (F test) showed that the independent variables studied (Individual Characteristics, Interpersonal Communication and Professionalism) together (simultaneously) have a significant effect on the dependent variable (Employee Job Satisfaction). The magnitude of the effect that (R^2) by three independent variables is jointly against the dependent variable 74%, while the remaining 26% is influenced by other variables not examined in this study. The result of the testing that has been done, the partial regression test (t test) showed that each of the independent variables studied (Individual Characteristics, Interpersonal Communication and Professionalism) had a significant effect on the dependent variable (Employee Job Satisfaction).

Keywords : individual characteristics, interpersonal communication, professionalism and job satisfaction

PENDAHULUAN

Seiring dengan reformasi yang bergulir, bersamaan dengan arus globalisasi dan pesatnya perkembangan zaman, maka berbeda

pulalah karakter setiap manusia. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada di dalamnya. Organisasi merupakan

kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus-menerus untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat di sekitarnya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik diperlukan kondisi di mana sumber daya manusia merasakan kepuasan yang tinggi.

Sumber daya manusia di dalam setiap instansi atau perusahaan merupakan hal yang penting. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan (pegawai), sehingga untuk tercapainya tujuan dari instansi atau perusahaan sangat tergantung pada kepuasan kerja karyawan, yang tiap individu memiliki tingkat yang berbeda-beda.

Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi dimaksudkan agar sumber daya manusia yang ada menjadi sumber daya yang berkualitas. Dengan memiliki sumber daya ini maka diharapkan organisasi akan lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tentu tidak akan mudah mengelola sumber daya tersebut karena terdapat banyak hal yang harus dipahami dalam upaya menjadikan sumber daya manusia

menjadi sumber daya yang berkualitas.

Rendahnya tingkat kepuasan sumber daya manusia bisa berdampak pada rendahnya kinerja. Kepuasan kerja merupakan topik penting dalam manajemen sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia dalam mengelola SDM adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2012:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. 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 tingkat kepuasan yang dirasakan.

Sifat pekerjaan seseorang mempunyai dampak tertentu dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Kepuasan kerja seringkali dikaitkan dengan berbagai macam sikap (*attitude*) yang dipunyai seorang pekerja.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.01/2011, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru mempunyai tugas

melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai di provinsi Riau. Pada tahun sekitar 1950-an KPPBC Tipe A2 Pekanbaru dibentuk pertama kali bertempat di area Pelabuhan Laut Pekanbaru Pasar Bawah, pada tahun 1985 area Pelabuhan Laut Pekanbaru lapangannya diperluas. Maka pada tahun 1987 KPPBC Tipe A2 Pekanbaru menempati gedung baru di Jalan Sudirman Ujung sampai dengan sekarang. Seiring peningkatan peran otonomi daerah yang berpengaruh pada kegiatan perekonomian dan perdagangan pada daerah tertentu, maka terbentuklah namanya menjadi KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Penelitian ini memfokuskan pada pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Sudirman Ujung Pekanbaru. Kepuasan kerja yang tinggi sangatlah diharapkan oleh KPPBC tersebut. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka pegawai akan lebih mencintai pekerjaannya dan semua tujuan akan bisa terlaksana dengan baik dengan adanya keharmonisan bersama, profesionalisme serta komunikasi yang baik pula. Dengan diresmikannya KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa Kepabeanan dan Cukai dengan mengimplementasikan cara kerja yang cepat, efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa. Keberhasilan pegawai dapat diukur melalui kepuasan pengguna jasa, berkurangnya jumlah

keluhan dan tercapainya target yang optimal. Pengukuran kepuasan kerja digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai. Dalam pengukurannya dapat digunakan berbagai cara. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja diantaranya adalah karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme. Kepuasan kerja pegawai sebagai sikap umum pegawai terhadap pekerjaannya belum sesuai dengan harapan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting yang dimiliki oleh sebuah instansi/perusahaan karena tanpa sumber daya manusia maka tidak ada motor penggerak dalam instansi/perusahaan tersebut. Manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Permasalahan dari instansi ini adalah tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai, untuk suatu upaya yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai, dengan permasalahan tersebut diduga faktor karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian :

1. Apakah karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru?

2. Apakah karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru ?
3. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru ?
4. Apakah profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru ?

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme secara

signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

TELAAH PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Hasibuan (2012:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kemudian, Veithzal Rivai (2004:475) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya.

Davis and Newstrom (dalam Suwatno dan Priansa, 2011:263) : *“Job satisfaction is the favourableness or unfavourableness with which employee view their work.”* Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya.

Robbins (2007:107) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assessment*) seorang karyawan/pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Cara individu merasakan pekerjaan juga dipengaruhi oleh karakteristik individu serta situasi-situasi baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja bersifat individual, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu juga sebaliknya bila semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan (Suwatno dan Priansa, 2011:263-264).

Menurut Wexley and Yukl (Yuli dalam Suwatno dan Priansa, 2011:265), kepuasan kerja ditentukan atau dipengaruhi oleh sekelompok faktor. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu yang termasuk dalam karakteristik individu, variabel situasional dan karakteristik pekerjaan.

Selain faktor-faktor yang di atas, menurut As'ad (dalam Nuraini, 2013:117) terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain :

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan

3. Gaji atau upah
4. Perusahaan dan manajemen yang baik
5. Pengawasan dan supervisi
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan
7. Kondisi kerja
8. Aspek sosial dalam pekerjaan
9. Komunikasi
10. Fasilitas lainnya

Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh profesionalisme sebagai refleksi dan cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya. Tingkat profesionalisme yang tinggi maka akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi pula, karena dapat menerima segala pekerjaannya (Anni Ompu Sunggu, 2004).

Karakteristik Individu

Setiap individu tentu saja memiliki karakteristik individu yang menentukan terhadap perilaku individu. Steers (dalam Risman dkk, 2013) berargumentasi bahwa karakteristik individu meliputi masa kerja, tingkat pendidikan dan kebutuhan untuk berprestasi. Gibson (dalam Risman dkk, 2013) mengungkapkan bahwa karakteristik individu terdiri atas kemampuan dan keterampilan, pengalaman, latar belakang dan demografi individu yang bersangkutan. Mathis (2004) membagi karakteristik individu ke dalam beberapa bagian yaitu minat, jati diri, kepribadian dan latar sosial.

Kemampuan atau kecerdasan merupakan sifat biologikal yang

dapat dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu, baik bersifat mental maupun fisik. Kemampuan diperoleh melalui bawaan atau belajar. Pendidikan, keterampilan dan pengalaman merupakan proses pembentukan pengetahuan, yaitu unsur-unsur yang mengisi alam jiwa seseorang yang sadar dan secara nyata tergantung pada otaknya.

Usia pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya. Semakin tua usia pegawai, tingkat kepuasan kerjanya pun biasanya semakin tinggi. Bagi pegawai yang sudah agak lanjut usia makin sulit memulai pada karir yang baru di tempat lain. Selain itu ikatan batin, tali persahabatan dengan rekan-rekan kerja sulit dihilangkan. Pendidikan yang semakin tinggi biasanya menduduki jabatan yang lebih tinggi dan keterampilannya lebih baik dan biasanya mendapatkan imbalan yang lebih baik sehingga pegawai menjadi merasa puas. Pengalaman kerja yang semakin lama bagi PNS akan mendapatkan gaji yang lebih tinggi. Dengan gaji yang lebih tinggi kehidupannya akan lebih mapan dan tingkat kepuasan kerja menjadi lebih baik.

Karakteristik individu yang dimiliki oleh seseorang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai/karyawan. Kemudian Robbins membagi karakteristik individu yang meliputi antara lain karakteristik biografis (usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja), keahlian dan kepribadian. Hasil penelitian Robbins menunjukkan bahwa ada pengaruh

antara karakteristik individu dengan kepuasan kerja karyawan.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah sifat atau ciri khas yang berbeda yang dimiliki oleh setiap individu yang mempengaruhi persepsi atau cara pandang mereka terhadap suatu hal.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting di dalam menentukan sampai seberapa jauh orang-orang dapat bekerja sama secara efektif mencapai tujuan yang telah ditentukan. Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal. Komunikasi merupakan unsur penting dalam menjalin hubungan antar manusia baik secara individu maupun kelompok dalam organisasi.

Menurut Fred (dalam Paningkat, 2013), komunikasi adalah pengiriman informasi dari seseorang pengirim kepada seseorang penerima melalui simbol-simbol umum. Komunikasi menurut Tapen adalah suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat dan memberikan nasihat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerja sama. Komunikasi juga merupakan seni untuk menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang gampang sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima. Untuk mengetahui kebutuhan atau keinginan dari pegawai sangat dibutuhkan sekali adanya komunikasi. Komunikasi pada

hakikatnya memegang peranan penting bagi terlaksananya tujuan organisasi.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam masyarakat maupun organisasi (bisnis maupun non bisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informasi) untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Purwanto, 2006:21).

Komunikasi interpersonal menekankan transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Scott dan Mitchell mengemukakan bahwa komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi, yaitu : pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi (Robbins, 2006:392). Komunikasi interpersonal sebagai fungsi regulasi menunjuk kepada pengontrolan perilaku dan tugas-tugas yang perlu dikerjakan sehingga dapat meminimalkan kesalahan. Ada tiga syarat yang harus dimiliki oleh komunikator dalam melakukan komunikasi interpersonal agar penyampaian informasinya efektif, yaitu : (1) kemampuan membuat pesan yang akan disampaikan mudah dipahami ; (2) memiliki kredibilitas di mata penerima ; dan (3) mampu mendapatkan umpan balik yang optimal tentang pengaruh pesan dalam diri komunikan.

Profesionalisme

Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme, karena di dalam profesionalisme tersebut terkandung kepiawaian atau keahlian dalam

mengoptimalkan ilmu pengetahuan, skill, waktu, tenaga, sumber daya serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral.

Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Atmosoeprpto (2005:51) menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competency*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Sedangkan arti kata profesionalisme menurut Siagian (2009:163) adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme merupakan suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan (Sedarmayanti, 2004:157).

Menurut Siagian (dalam Kurniawan, 2005) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. David Maister (dalam Dochack, 2006) menyebutkan bahwa profesionalisme sebagai sikap

dan bahkan sebuah karakter, bukan sekedar sejumlah keahlian atau kompetensi yang dimiliki seseorang.

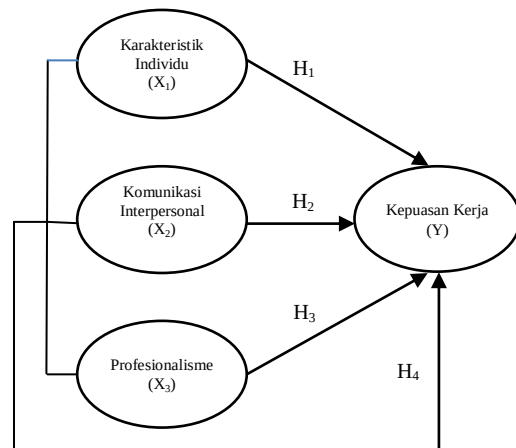
Profesionalisme sebagai refleksi dan cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

Tingkat profesionalisme yang tinggi maka akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi pula, karena dapat menerima segala pekerjaannya (Anni Ompu Sunggu, 2004). Alasan utama mempelajari kepuasan kerja adalah untuk menyediakan gagasan bagi para manajer tentang cara meningkatkan sikap karyawan. Seseorang yang tidak mempunyai kemampuan untuk mengaktualisasikan dirinya secara profesional menjadi tindakan puas dalam bekerja akan susah untuk berasosiasi dengan yang lainnya.

Kerangka Pemikiran

Untuk lebih memahami hubungan antar variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan model penelitian yang akan digunakan adalah :

Gambar : Kerangka Pemikiran



Sumber : Suwatno dan Priansa (2011),
Nuraini (2013), Anni Ompu Sunggu (2004)

Hipotesis Penelitian

Dengan mengacu pada uraian latar belakang dan permasalahan yang ada, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Diduga karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
- H₂ : Diduga karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
- H₃ : Diduga komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru
- H₄ : Diduga profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Objek penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru. Penetapan sampel pada penelitian ini adalah berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Arikunto (2006:134) maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya lebih besar dari 100, dapat diambil antara 10 - 15% atau lebih. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 responden. Penelitian ini dilakukan melalui angket atau kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang tersusun secara sistematis untuk diisi oleh pegawai secara objektif.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini akan menggunakan “Skala Likert”, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Teknik Analisis Data

1. Uji validitas
 2. Uji reliabilitas
 3. Metode suksesif interval
 4. Analisis regresi linier berganda
 5. Uji simultan
 6. Uji parsial
 7. Koefisien determinasi (R^2)
- Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear

berganda. Model persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana :

- Y = Kepuasan Kerja
a = Konstan (Konstanta)
 X_1 = Karakteristik Individu
 X_2 = Komunikasi Interpersonal
 X_3 = Profesionalisme
 b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi
e = Error (Faktor Pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.811	.697		1.162	.249		
Karakteristik Individu	.257	.083	.316	3.083	.003	.926	1.080
Komunikasi Interpersonal	.310	.134	.237	2.303	.024	.920	1.087
Profesionalisme	.321	.131	.245	2.461	.016	.982	1.018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa :

$$Y = 0,811 + 0,257X_1 + 0,310X_2 + 0,321X_3 + e$$

Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis statistik koefisien regresi linear berganda di atas, maka dapat diartikan :

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,811 memiliki arti apabila persepsi terhadap variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepuasan kerja bernilai 0,811.
- Nilai koefisien regresi variabel karakteristik individu sebesar 0,257 memiliki arti bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap karakteristik individu sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,257 dengan asumsi variabel lain tetap.

- Nilai koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,310 memiliki arti bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap komunikasi interpersonal sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,310 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel profesionalisme sebesar 0,321 memiliki arti bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap profesionalisme sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,321 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Koefisien regresi profesionalisme lebih besar daripada koefisien regresi karakteristik individu dan komunikasi interpersonal.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.502 ^a	0.74	0.658	0.63355	1.539

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil koefisien korelasi berganda (R) yaitu 0,502. Hal ini menunjukkan tingkat hubungan antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini berada dalam kriteria keeratan hubungan sedang. Hal ini dapat dilihat pada kriteria derajat hubungan koefisien korelasi yaitu $> 0,40$. Hal ini berarti keeratan hubungan sedang atau pengaruh sedang.

Selain itu, dari tabel di atas juga dapat terlihat koefisien determinasi (R^2). Dari tabel *model summary* tersebut dapat diketahui

nilai *R Square* adalah 0,740. Jadi, sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 74%, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Interpersonal dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

F hitung mempunyai nilai sebesar 8,664 dengan signifikansi 0,000. Maka diketahui bahwa F hitung ($8,664 > F$ tabel ($3,114$)) dengan Sig. ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen (karakteristik individu, komunikasi interpersonal, profesionalisme) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan kerja) pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Variabel X_1 (Karakteristik Individu) yaitu $3,085 > 1,991$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Variabel X_2 (Komunikasi Interpersonal) yaitu $2,305 > 1,991$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Variabel X_3 (Profesionalisme) yaitu $2,461 > 1,991$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh karakteristik individu, komunikasi interpersonal, profesionalisme terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel karakteristik individu, komunikasi interpersonal dan profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian dengan perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa diketahui $F_{hitung} (8,664) > F_{tabel} (3,114)$ dengan $Sig. (0,000) < 0,05$.
2. Variabel karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru. Hal

ini dibuktikan dari hasil penelitian dengan perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa diketahui $t_{hitung} (3,085) > t_{tabel} (1,991)$.

3. Variabel komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian dengan perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa diketahui $t_{hitung} (2,305) > t_{tabel} (1,991)$.
4. Variabel profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian dengan perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa diketahui $t_{hitung} (2,461) > t_{tabel} (1,991)$.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja pegawai, ada beberapa bagian pada instansi ini yang perlu ditingkatkan lagi seperti keadilan dalam kebijakan keputusan promosi agar pegawai lebih puas dengan sistem keadilan promosi, kemampuan pegawai juga lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan pekerjaan yang diterima agar mempunyai kesempatan yang luas bagi pegawai yang ingin maju dalam karir.

2. Pihak instansi perlu memperhatikan beberapa hal mengenai pegawai yang merasa memiliki tipe kepribadian yang kurang sesuai dengan pekerjaan saat ini yang dilakukannya, pegawai juga kurang menyukai pekerjaan yang menawarkan berbagai tugas karena kurangnya pengetahuan khusus mengenai bidang pekerjaan yang ditangani, hal ini berarti pembangunan karakter (*character building*) harus diperhatikan lagi agar pegawai merasa lebih mantap di bidang pekerjaannya masing-masing dan para pegawai merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan dan puas saat pekerjaan sudah diselesaikan sehingga pegawai pun akan bekerja dengan senang hati dan pekerjaan tersebut tidak dianggapnya sebagai beban.
3. Sikap saling mendukung antar pegawai di instansi ini juga perlu ditingkatkan lagi sehingga tidak terjadi faktor ketidaksenangan melihat pegawai lain agar lebih tanggap untuk membantu pegawai lain yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Inovasi pegawai juga perlu lebih ditingkatkan lagi guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi bea dan cukai agar pegawai memiliki hasrat dan tekad mencari dan menggali cara dan metode baru dalam pelaksanaan tugas agar semakin profesional dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djamaludin, Musa. 2009. *Pengaruh Komitmen Organisasional, Pengembangan Karier, Motivasi Kerja dan Karakteristik Individual terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Pemerintah Kabupaten Halmahera Timur*.
- Hariri dkk (2004). *Pengaruh perbedaan individu, karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Lumbanraja, Prihatin. 2009. *Pengaruh Karakteristik Individu, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi*

- pada Pemerintah Daerah di Provinsi Sumatera Utara).
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noermijati, Totok Yuliarso. 2013. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT AJ. Central Asia Raya Sub Area Malang*.
- Ozdemir Omer, Mehmet Merve Ozaydin. 2014. *The Effects of Employees' Individual Characteristics on Job Satisfaction : A Public Bank Case*.
- Priansa Donni Juni dan Suwatno. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Terj. Benyamin Molan. Indonesia: PT Sejati Klaten.
- Siburian, Tiur Asi. 2013. *The Effects of Interpersonal Communication, Organizational Culture, Job Satisfaction and Achievement Motivation to Organizational Commitment of State High School Teacher in the District Humbang Hasundutan, North Sumatera, Indonesia*.
- Solimun Amanu Margono Setiawan, Nasrullah Dali. 2013. *Professionalism and Locus of Control Influence on Job Satisfaction Moderated by Spiritually at Work and Its Impact on Performance Auditor*.
- Subyantoro, Arief. 2009. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutarjo, Anggit. 2008. *Pengaruh Budaya Organisasi, Sistem Kompensasi, Promosi Jabatan dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank BRI Cabang Klaten*.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.