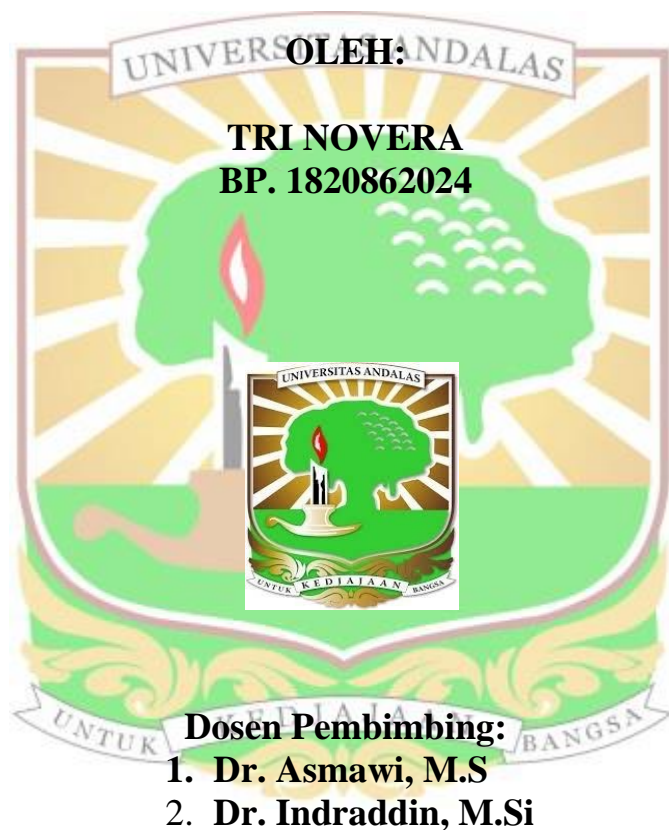


**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPUASAN
KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK
DI KOTA PADANG**

TESIS



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK DI KOTA PADANG

Tri Novera, Asmawi, Indraddin

ABSTRAK

Sumber daya manusia menjadi faktor paling penting dalam setiap aktivitas pada sebuah institusi. Begitu penting sumber daya manusia dalam aktivitas melakukan suatu proses kerja yang efektif dan efisien dikarenakan pemimpin dan pegawai adalah subyek dalam setiap aktivitas suatu institusi. Para pegawai menjadi salah satu aset sangat penting yang ikut berpartisipasi dalam usaha mencapai tujuan institusi. Oleh karena itu, institusi mengharapkan para pegawai yang berkompetensi serta mempunyai kinerja yang tidak mengecewakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang; 2) pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang; dan 3) pengaruh kepemimpinan dan kepuasan komunikasi organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang. Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 16 dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: 1) kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang; 2) kepuasan komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang; dan 3) kepemimpinan dan kepuasan komunikasi organisasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam membuat kebijakan terkait pembinaan karakter kepemimpinan Kepala Kantor serta mengembangkan kinerja pegawai yang bermutu sesuai dengan tuntutan kebutuhan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kata kunci: kepemimpinan, kepuasan komunikasi organisasi, kinerja

THE EFFECT OF LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN TAX SERVICES IN THE CITY OF PADANG

Tri Novera, Asmawi, Indraddin

ABSTRACT

Human resources are the most important factor in every activity in an institution. It is so important for human resources to carry out an effective and efficient work process because leaders and employees are the subjects in every activity of an institution. Employees are one of the most important assets that participate in efforts to achieve institutional goals. Therefore, the institution expects employees who are competent and have a performance that will not disappoint. This study aims to determine: 1) the influence of leadership on the performance of the employees of the Tax Office in Padang City; 2) the influence of organizational communication satisfaction on the performance of the employees of the Tax Service Office in Padang City; and 3) the influence of leadership and organizational communication satisfaction together on the performance of the employees of the Tax Service Office in Padang City. This research was conducted using a quantitative approach. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires online and offline to employees of the Tax Service Office in Padang City. Data processing using SPSS version 16 program with multiple linear regression analysis. The results of this study prove that: 1) leadership has a significant influence on the performance of the tax office employees in the city of Padang; 2) organizational communication satisfaction has a significant effect on the performance of the employees of the Tax Office in Padang City; and 3) leadership and organizational communication satisfaction together have a significant influence on the performance of the employees of the Tax Service Office in Padang City. This research is expected to provide input to the Directorate General of Taxes in making policies related to fostering the leadership character of the Head of the Office and developing quality employee performance in accordance with the demands of the Directorate General of Taxes environment.

Key words: leadership, organizational communication satisfaction, performance