

**PENGARUH 5R, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
CAKUNG SATU**

***THE EFFECT OF 5R, ORGANIZATIONAL COMMITMENT,
AND COMMUNICATION TO JOB SATISFACTION AT KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CAKUNG SATU***

Oleh

Selviana

2015410106

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Manajemen Pada Universitas

Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS DARMA
PERSADA JAKARTA**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selviana

NIM : 2015410106

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : PENGARUH 5R, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
CAKUNG SATU

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia
penguji skripsi.

Jakarta, 14 Agustus 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing

(Dian Anggraeny Rahim, SE, Msi)

(Dian Anggraeny Rahim, SE, Msi)

**PENGARUH 5R, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
CAKUNG SATU**

***THE EFFECT OF 5R, ORGANIZATIONAL COMMITMENT,
AND COMMUNICATION TO JOB SATISFACTION AT KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CAKUNG SATU***

**Oleh
Selviana
2015410106**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Jakarta, 14 Agustus 2019**

Pada Tanggal 14 Agustus 2019, dengan Nilai

Dian Anggraeny Rahim,SE,M.Si

Pembimbing

Sukardi.SE,MM

Penguji I

Dra. Endang Tri Pujiastuti. MM

Penguji II

Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si

Penguji III

Mu'man Nuryana,Ph.D

Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selviana

NIM : 2015410106

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH 5R, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CAKUNG SATU** yang dibimbing oleh Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Selviana

ABSTRAK

Nama : Selviana

NIM : 2015410106

Judul : PENGARUH 5R, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
CAKUNG SATU.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh 5r, komitmen organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 104 responden pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara 5r, komitmen organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai yaitu sebesar 47,4% dan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin baik 5r, komitmen organisasi dan komunikasi maka semakin baik pula kepuasan kerja pegawai tersebut.

Kata Kunci : 5R, Komitmen Organisasi, Komunikasi Dan Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Name : Selviana

NIM : 2015410106

*Title : EFFECT OF 5R, ORGANIZATION AND COMMUNICATION
COMMITMENT TO JAKARTA CAKUNG ONE PRATAMA
TAX SERVICE OFFICE*

The purpose of this study was to analyze research 5r, organizational commitment and communication on the work of the Pratama Jakarta Tax Office Cakung Satu. Data collection was done by distributing questionnaires to 104 respondents of the Pratama Jakarta Cakung Satu Tax Office employee. Sampling was done using saturated samples. The analytical tool used is linear regression, simple & multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heterocedasticity test) carried out according to the analysis that must be done in linear regression analysis (simple and multiple). Hypothesis testing simultaneously using the F test, partially using the t test.

The results showed significant significance between 5r, organizational commitment and communication on employee job satisfaction by 47.4% and the remaining 52.6% needed by other factors that were not needed. This shows that the better 5r, organizational commitment and communication, the better job satisfaction of the employee.

Keywords: 5R, Organizational Commitment, Communication and Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh 5R, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu”**. sebagian syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada, Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dian A. Rahim, SE, M.Si, selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulis skripsi ini.
2. Bapak Iman Permana A.Kelana. selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal dan Bapak Ali Husni selaku Sub Bagian Umum yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan memberikan informasi data dalam rangka menyelesaikan skripsi dan pembimbing selama penulis melakukan penelitian ini.
3. Ibu Yeni Kurniati, Om Yosep, Pak Jaka, Pak Sindu, Ka Anggi, Ka Gilang, dan Ka Rifqi dari Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

4. Untuk kedua orang tua Mamah, Bapak dan adik saya serta semua keluargaku yang selalu memberikan doa restu, dukungan baik moral maupun moril, dan selalu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
5. Untuk teman magang saya Uswatun dan Niswa yang telah memberikan semangat serta dukungan selama mengerjakan skripsi ini
6. Sahabat seperjuangan, Vio Hutami, Ulfa Hapsari, Wiwin Aryanti, Hasanah, dan Maria Felianti, yang selalu menjadi sahabat setia penulis dan seluruh teman-teman mahasiswa/i manajemen angkatan 2015.
7. Sahabatku Rina Apriana, Eka Maulida Putri, Ina Yatulaini, Vivi Fitrianti, Reni Firmalina, Amelia Safitri, Adit Saputra, Muhammad Fachroji, Buyung, Atika Suri, Ria Saputri, Tari Oktaviani, dan Noviyanti, karena telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis selama penelitian berlangsung.
8. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
9. Ibu Irma Citrayani, SE, Msi. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Bapak Sukardi, SE, MM Dan Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM Serta Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya selama ini.
11. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala bantuan semua pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tentu saja belum mencapai kata sempurna, sehingga penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang tentunya akan membuat penulis lebih baik lagi. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 14 Agustus 2019

Penulis

Selviana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRAK</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi,Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	9
1.2.3. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10

1.4. Manfaat Penelitian.....	10
------------------------------	----

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka.....	12
--------------------------	----

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
---	----

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
--	----

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
--	----

3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
---	----

2.1.2. 5R.....	18
----------------	----

1. Pengertian 5R.....	18
-----------------------	----

2. Tujuan 5R.....	19
-------------------	----

3. Manfaat 5R.....	20
--------------------	----

4. Dimensi 5R.....	22
--------------------	----

2.1.3. Komitmen Organisasi.....	25
---------------------------------	----

1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	25
--	----

2. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi ...	26
---	----

3. Peran Komitmen Organisasi.....	27
-----------------------------------	----

4. Dimensi Komitmen Organisasi.....	28
-------------------------------------	----

2.1.4. Komunikasi.....	29
------------------------	----

1. Pengertian Komunikasi.....	29
-------------------------------	----

2. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	30
---	----

3. Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi	32
---	----

4. Dimensi Komunikasi.....	33
----------------------------	----

2.1.5. Kepuasan Kerja.....	34
----------------------------	----

1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	34
-----------------------------------	----

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	35
---	----

3. Dimensi Kepuasan Kerja.....	36
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	37
2.2. Kerangka Pemikiran.....	39
2.2.1. Paradigma Penelitian.....	42
2.3. Hipotesis Penelitian.....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	45
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	45
3.1.2. Metode Penelitian.....	45
3.2. Operasional Variabel.....	46
3.3. Sumber Data dan Cara Penentuan Data/Informasi.....	50
3.3.1. Jenis Penelitian.....	50
3.3.2. Sumber Data Yang Digunakan.....	50
3.3.3. Cara Penentuan Data.....	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1. Penelitian Lapangan.....	53
3.4.2. Penelitian Kepustakaan.....	56
3.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	56
3.5.1. Rancangan Analisis.....	57
3.5.2. Alat Analisis Data.....	58
3.5.3. Uji Hipotesis.....	61
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
4.1.1. Sejarah Singkat KPP Cakung Satu.....	67
4.1.2. Visi, Misi dan Nilai KPP Cakung Satu.....	68
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Cakung Satu.....	69
4.2. Hasil Penelitian.....	73
4.2.1. Profil Responden.....	73
4.2.2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Yang Diteliti...	76
4.2.3. Uji Keabsahan Data.....	135
4.2.4. Analisis Data.....	141
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	149
4.2.6. Uji Asumsi Klasik.....	153
4.3. Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	158
4.3.1. 5R, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	159
4.3.2 . 5R Terhadap Kepuasan Kerja.....	160
4.3.3. Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	161
4.3.4. Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	161
BAB V KAJIAN PUSTAKA DAN Uji HIPOTESIS	
5.1. Kesimpulan.....	163
5.2. Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA.....	166
LAMPIRAN.....	169

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Yang Relevan	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu	52

Tabel 3.3 Skala Likert Untuk 5R, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja ..	54
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden untuk 5R, Komitmen Organisasi, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja	55
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ...	61
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	73
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	75
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai saya memisahkan segala sesuatu yang diperlukan dan tidak diperlukan	77
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai saya selalu membersihkan segala sesuatu yang diperlukan dan yang tidak diperlukan	78
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai membuang segala sesuatu yang diperlukan dan yang tidak diperlukan	78
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai saya selalu mengambil keputusan yang tegas dalam hal-hal yang tidak diperlukan....	79
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai saya sangat menerapkan 5r	

dalam lingkungan kerja.....	80
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai saya mudah dalam mengambil	
barang yang diperlukan.....	81
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai saya menyimpan peralatan	
kerja sesuai tempatnya	81
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai saya selalu melakukan	
penataan penempatan peralatan kerja yang efektif agar menjadi rapi	
.....	82
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai saya sangat konsisten dalam	
merapihkan peralatan kerja secara efisien	83
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai saya membutuhkan	
keterampilan dalam kegiatan kerapihan	84
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai saya selalu memeriksa	
Peralatan kerja	84
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai saya selalu menyingkirkan	
barang yang tidak diperlukan di tempat kerja.....	85
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai saya selalu melakukan	
pemeriksaan dalam kebersihan tempat kerja	86
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai saya selalu melakukan	
pemeriksaan dalam kebersihan tempat kerja	87
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai saya sangat resik dalam	
mencitakan tempat kerja yang sempurna	87
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai saya selalu menjaga	

Kebersihan ruangan kerja	88
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai saya selalu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif	89
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai saya melaksanakan 5r secara Terus menerus	89
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai saya saya sangat cepat dalam bertindak mengenai kebersihan dan ketertiban	90
Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai saya selalu mengembangkan pola kebiasaan yang mendukung kebersihan lingkungan kerja.....	91
Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai saya selalu mematuhi aturan ditempat kerja.....	91
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai saya melakukan pekerjaan dengan menerapkan 5r.....	92
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai saya berpartisipasi penuh dalam mengembangkan kebiasaan yang baik.....	93
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai saya selalu menciptakan tempat kerja yang nyaman	93
Tabel 4.30 Tanggapan responden saya sangat disiplin dalam mempertahankan penerapan 5r.....	94
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai saya merasa masalah yang terjadi di organisasi menjadi permasalahan pribadi saya juga	95

Tabel 4.32	Tanggapan responden mengenai saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini.....	96
Tabel 4.33	Tanggapan responden mengenai saya merasa menjadi bagian keluarga pada organisasi ini	97
Tabel 4.34	Tanggapan responden mengenai saya selalu berupaya semaksimal mungkin untuk memajukan organisasi	97
Tabel 4.35	Tanggapan responden mengenai saya sangat merasa bersalah jika meninggalkan pekerjaan saya sekarang ini	98
Tabel 4.36	Tanggapan responden mengenai saya sulit meninggalkan organisasi ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain.....	99
Tabel 4.37	Tanggapan responden mengenai akan selalu merugikan bagi Saya untuk meninggalkan organisasi ini	99
Tabel 4.38	Tanggapan responden mengenai sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang.....	100
Tabel 4.39	Tanggapan responden mengenai saya merasa kehidupan saya akan terganggu jika saat meninggalkan organisasi ini.	101
Tabel 4.40	Tanggapan responden mengenai kemungkinan saya akan Pindah kerja di organisasi lain	101
Tabel 4.41	Tanggapan responden mengenai saya merasa organisasi Ini telah banyak berjasa bagi hidup saya	102
Tabel 4.42	Tanggapan responden mengenai menurut saya meninggalkan	

organisasi ini merupakan perbuatan yang tidak etis.....	103
Tabel 4.43 Tanggapan responden mengenai menurut saya setia kepada organisasi merupakan suatu keharusan..... .	103
Tabel 4.44 Tanggapan responden mengenai saya sangat merasa tujuan organisasi ini sama dengan tujuan saya	104
Tabel 4.45 Tanggapan responden mengenai saya merasa visi dan misi di organisasi ini adalah sesuai tujuan hidup saya	105
Tabel 4.46 Tanggapan responden mengenai atasan saya selalu menjelaskan prosedur untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan.....	106
Tabel 4.47 Tanggapan responden mengenai atasan memberikan saya tugas sesuai jabatan kepada bawahan	107
Tabel 4.48 Tanggapan responden mengenai setiap kebijakan baru Disampaikan atasan dengan jelas kepada bawahan..... .	107
Tabel 4.49 Tanggapan responden mengenai atasansaya selalu menginformasikan mengenai pekerjaan dalam hal segi apapun	108
Tabel 4.50 Tanggapan responden mengenai atasan saya selalu mengajarkan setiap pekerjaan yang tidak dimengerti oleh bawahan	109
Tabel 4.51 Tanggapan responden mengenai atasan saya selalu	

	Memberikan petunjuk dengan baik kepada bawahan.....	110
Tabel 4.52	Tanggapan responden mengenai atasan saya mengerti dengan baik pendapat informasi atau kritik yang disampaikan bawahan	110
Tabel 4.53	Tanggapan responden mengenai saya berkomunikasi dengan Baik antara rekan kerja dan atasan	111
Tabel 4.54	Tanggapan responden mengenai saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan atasan.....	112
Tabel 4.55	Tanggapan responden mengenai atasan saya selalu rutin menanyakan mengenai pekerjaan apa saja yang mampu dilakukan saat aktivitas kerja berlangsung	113
Tabel 4.56	Tanggapan responden mengenai saya selalu menciptakan komunikasi yang harmonis dalam koordinasi tugas antara sesama rekan dalam unit unit kerja yang sama	114
Tabel 4.57	Tanggapan responden mengenai saya berdiskusi dengan rekan kerja lainnya untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan	114
Tabel 4.58	Tanggapan responden mengenai hubungan yang baik antar rekan kerja bagi saya sangat diperlukan	115
Tabel 4.59	Tanggapan responden mengenai saya rutin menanyakan Pendapat kepada anggota tim tentang keputusan yang akan	

saya ambil	116
Tabel 4.60 Tanggapan responden mengenai tim kerja saya selalu mengadakan pertemuan untuk membahas pekerjaan yang sedang dilaksanakan	117
Tabel 4.61 Tanggapan responden mengenai saya memahami setiap yang didengar komunikasi antar pegawai	117
Tabel 4.62 Tanggapan responden mengenai terjalin hubungan sosial yang baik antara atasan dengan bawahan	118
Tabel 4.63 Tanggapan responden mengenai kebijakan dalam organisasi telah saya laksanakan.....	119
Tabel 4.64 Tanggapan responden hambatan atau tantangan dapat diselesaikan pegawai dengan terjalinnya komunikasi yang baik	119
Tabel 4.65 Tanggapan responden mengenai saya mampu menyampaikan gagasan dalam melakukan setiap program kerja.....	120
Tabel 4.66 Tanggapan responden mengenai pekerjaan rutin yang saya lakukan memerlukan kemampuan.....	121
Tabel 4.67 Tanggapan responden mengenai pekerjaan rutin yang saya lakukan memerlukan keterampilan.....	122
Tabel 4.68 Tanggapan responden mengenai pekerjaan yang saya lakukan membutuhkan pencapaian target sesuai dengan tugas tugasnya	123

Tabel 4.69 Tanggapan responden mengenai pekerjaan yang diberikan sesuai latar belakang pendidikan saya	123
Tabel 4.70 Tanggapan responden mengenai saya ditempatkan sesuai dengan keahlian saya	124
Tabel 4.71 Tanggapan responden mengenai tunjangan yang saya terima dapat memenuhi kebutuhan hidup.....	125
Tabel 4.72 Tanggapan responden mengenai pembayaran gaji yang saya terima sesuai dengan harapan.....	125
Tabel 4.73 Tanggapan responden mengenai kebijakan promosi sesuai dengan harapan saya.....	126
Tabel 4.74 Tanggapan responden mengenai gaji saya selalu terima tepat waktu	127
Tabel 4.75 Tanggapan responden mengenai adanya jaminan masa tua dari organisasi kerja saya	127
Tabel 4.76 Tanggapan responden mengenai lingkungan kerja saya nyaman	128
Tabel 4.77 Tanggapan responden mengenai lingkungan kerja saya memiliki fasilitas yang memadai.....	129
Tabel 4.78 Tanggapan responden mengenai saya bekerja sesuai dengan lokasi kerja yang saya harapkan	129
Tabel 4.79 Tanggapan responden mengenai lingkungan kerja mendorong semangat saya dalam menyelesaikan pekerjaan.....	130
Tabel 4.80 Tanggapan responden mengenai difasilitas yang disediakan	

oleh organisasi dapat digunakan sewaktu-waktu	131
Tabel 4.81 Tanggapan responden mengenai rekan kerja menghargai usaha saya	131
Tabel 4.82 Tanggapan responden mengenai atasan mendengarkan saran saya	132
Tabel 4.83 Tanggapan responden mengenai dukungan dari rekan kerja saya mampu meningkatkan kepuasan kerja	133
Tabel 4.84 Tanggapan responden mengenai atasan saya sangat memahami kondisi kerja yang saya lakukan.....	133
Tabel 4.85 Tanggapan responden mengenai saya selalu mendapatkan dukungan baik dari atasan saya	134
Tabel 4.86 Tabel Validitas	135
Tabel 4.87 Uji Realititas Dari Indikator Variabel 5R.....	139
Tabel 4.88 Uji Reabilitas Dari Indikator Variabel Komitmen Organisasi.	140
Tabel 4.89 Uji Reabilitas Dari Indikator Variabel Komunikasi	140
Tabel 4.90 Uji Reabilitas Dari Indikator Variabel Komunikasi	141
Tabel 4.91 Parameter Kuantitatif Variabel 5R, Komitmen Organisasi dan komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	141
Tabel 4.92 Parameter Kuantitatif Variabel 5R Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	143
Tabel 4.93 Parameter Kuantitatif Variabel Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	144

Tabel 4.94 Parameter Kuantitatif Variabel Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	145
Tabel 4.95 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda 5R, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	146
Tabel 4.96 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda 5R Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	147
Tabel 4.97 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	147
Tabel 4.98 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	148
Tabel 4.99 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh 5R, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	149
Tabel 4.100 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh 5R Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	150
Tabel 4.101 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.....	151
Tabel 4.102 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	152
Tabel 4.103 Uji Normalitas	154
Tabel 4.104 Uji Multikolinieritas	155
Tabel 4.105 Uji Autokorelasi	158

Tabel 4.106 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	158
---	-----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik 5R dan Kepuasan Kerja	4
Gambar 1.2 Grafik Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja	6
Gambar 1.3 Grafik Komunikasi dan Kepuasan Kerja	6

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 2.3 Paradigma Pemikiran	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu	69
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas.....	153
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	157

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	169
Lampiran 2 Surat Keterangan Riset.....	170
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	171

Lampiran 5 Tabulasi Data Profil Responden.....	182
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel 5R.....	185
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Komitmen Organisasi.....	187
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Komitmen.....	189
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja.....	191
Lampiran 10 Hasil Output SPSS.....	193
Lampiran 11 F Tabel.....	198
Lampiran 12 T Tabel.....	199
Lampiran 13 R Tabel.....	200
Lampiran 14 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	201