

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, DUKUNGAN REKAN
KERJA, DAN BEBAN KERJA, TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT MUBA 1**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



DIAJUKAN OLEH:

**ATING GUNAWAN
2201110511**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2025


UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ATING GUNAWAN
Nomor Pokok/NIRM : 2201110511
Jurusan/Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL,
DUKUNGAN REKAN KERJA, DAN BEBAN
KERJA, TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT MUBA 1**

Pembimbing Skripsi

Tanggal 14/4-2026 Pembimbing I :  Dr. Yuni Adinda Putri, Se., M.Si

NIDN : 0207069401

Tanggal Pembimbing II :  H. Herlan Junaidi, SE., M.P

NIDN : 0219086101

Mengetahui :

Dekan


Ketua Program Studi



Tanggal

Tanggal

Dr. Hj. Misy MIKIAL, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS

 Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si

NIDN : 0205026401

NIDN : 0226028303


085/PS/DFEB/26


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

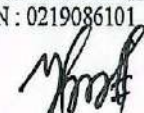
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ATING GUINAWAN
Nomor Pokok/NIRM : 2201110511
Jurusan/Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL,
DUKUNGAN REKAN KERJA, DAN BEBAN
KERJA, TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT MUBA 1

Penguji Skripsi

Tanggal 14/4-2026 Ketua Penguji : 
: Dr. Yuni Adinda Putri, S.E., M.Si
NIDN : 0207069401

Tanggal Penguji I : 
: H. Herlan Junaidi, S.E., M.P
NIDN : 0219086101


Tanggal Penguji II : 
: Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si
NIDN : 0226028303


Mengesahkan :

Dekan
Tanggal.....

Ketua Program Studi
Tanggal




: Dr. Hj. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401


: Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si
NIDN : 0226028303

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Kesuksesan tidak datang dari apa yang diberikan orang lain, tetapi dari usaha, doa, dan ketekunan yang tidak pernah berhenti.”

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
— (QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN :

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua tercinta Ayahku Rustam Effendi (ALM), Dan Ibuku Erna Wati (ALMH), yang telah berpulang ke rahmatullah. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak terhingga, serta doa dan didikan yang telah diberikan semasa hidup. Walaupun raga tidak lagi bersama, cinta dan nasihat kalian tetap hidup dalam setiap langkah perjuangan ini. Skripsi ini menjadi salah satu wujud bakti dan doa yang dapat penulis persembahkan. Semoga Allah SWT melapangkan kubur kalian, mengampuni segala dosa, dan menempatkan kalian di tempat terbaik di sisi-Nya.
- ❖ Keluarga besar terutama kakak-kakak tercinta ku Witri Purwasi, Widarsi, Dan Laila Monika yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini dengan penuh keteguhan.
- ❖ Bapak/Ibu Dosen pembimbing yang dengan sabar dan penuh perhatian telah membimbing serta memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu hadir memberi motivasi, membantu dalam kesulitan, serta menjadi bagian dari perjalanan panjang ini.
- ❖ Dan untuk diri penulis sendiri, terima kasih karena telah kuat, bertahan, dan terus melangkah meskipun banyak ujian dan rintangan yang harus dihadapi. Perjalanan ini menjadi bukti bahwa doa, ketekunan, dan tekad yang kuat mampu mengantarkan pada pencapaian yang diharapkan.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ating Gunawan
Nomor Pokok / NPM : 2201110511
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal,
Dukungan Rekan Kerja, Dan Beban
Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Pegawai Pada Kantor SAMSAT
MUBA I

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila ditemukan di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuennya demikianlah surat pernyataan bebas plagiat ini dibuat sebagai mana mestinya dan benar adanya

Palembang,....April 2026



Ating Gunawan
Ating Gunawan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT dan Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Rekan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Samsat Muba 1”** Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih sangat jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga dan teman-teman sekalian penulisan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan selesainya penulisan penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. M. Ima Andiyani, S.E., M.Si selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti
4. Ibu Dr. Yuni Adinda Putri, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak H. Herlan Junaidi, SE., M.P selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
7. Pimpinan dan para Pegawai Kantor Samsat Muba 1 yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian serta membantu saya dalam menyelesaikan penelitian.
8. Kepada orang tuaku dan keluarga besar yang tercinta, terima kasih atas dukungan dan do'a serta bantuan baik moral maupun materil.

9. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.

10. Almamater, saudara seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2022

Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Palembang,.....April 2026

Peneliti

Ating Gunawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 Latar Belakang	1
10.2 Rumusan Masalah.....	6
10.3 Tujuan Penelitian.....	6
10.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Dua Faktor Herzberg	9
2.1.1.1 Faktor Motivator	9
2.1.1.2 Faktor Hygiene (Faktor Pemeliharaan atau Faktor Lingkungan Kerja)	10
2.1.1.3 Keterkaitan Teori Dua Faktor Herzberg dengan Penelitian Ini.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	12
2.1.2.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	13
2.1.4.1 Pengertian Dukungan Rekan Kerja.....	18

2.1.5 Beban Kerja.....	20
2.1.5.1 Pengertian Beban Kerja.....	20
2.1.5.3 Dampak Beban Kerja terhadap Pegawai.....	22
2.1.6 Hubungan Antarvariabel Penelitian.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Sumber Data.....	34
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi Penelitian.....	37
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	37
3.4 Rancangan Penelitian.....	38
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	40
3.5.1 Variabel Penelitian.....	40
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
3.7 Teknik Analisia Data.....	47
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.8 Metode Analisis.....	49
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.8.2 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	50
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	50
3.9 Uji Hipotesis.....	51
3.9.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Singkat Samsat MUBA 1.....	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	56

4.1.3 Struktur Organisasi.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	58
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	61
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
4.4 Hasil Teknik Analisis Data	68
4.4.1 Analisis statistik deskriptif.....	68
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.5 Hasil Metode Analisis Data	75
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.5.2 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r).....	78
4.5.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.6 Hasil Uji Hipotesis	81
4.6.1 Hasil Uji Simultan (Uji F)	81
4.6.2 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	82
4.7 Pembahasan	84
4.7.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja	84
4.7.2 Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	85
4.7.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	86
4.7.4 Pengaruh Komunikasi Internal, Dukungan Rekan Kerja, dan Beban Kerja secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	90
KUESIONER PENELITIAN.....	101
A. IDENTITAS RESPONDEN	101
B. PETUNJUK PENGISIAN.....	101
BAGIAN I - KOMUNIKASI INTERNAL	102
BAGIAN II - DUKUNGAN REKAN KERJA (X_2)	103
BAGIAN III - BEBAN KERJA (X_3)	104
BAGIAN IV - KEPUASAN KERJA (Y).....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan dan Tingkat Kepuasan Pegawai di Kantor Samsat Muba 1	2
Tabel 3. 1 Kriteria Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	50
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X_1)	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dukungan Rekan Kerja (X_2).....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Rajin (X_3).....	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y)	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	72
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteoskedasitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	101
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	108
Lampiran 3 Hasil Olah Data	116
Lampiran 4 Hasil Similarity Turnitin	132

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor SAMSAT Musi Banyuasin I. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 44 pegawai menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dan dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Beban kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin dalam organisasi dan semakin tinggi dukungan antarpegawai, maka tingkat kepuasan kerja akan meningkat, sedangkan beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan kepuasan kerja pegawai

Kata kunci: Komunikasi Internal, Dukungan Rekan Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of internal communication, coworker support, and workload on employee job satisfaction at the SAMSAT Musi Banyuasin I Office. The research used a quantitative approach with a sample of 44 employees selected using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that internal communication and coworker support have a positive and significant effect on employee job satisfaction. Workload has a negative but not significant effect on job satisfaction. Simultaneously, the three variables have a significant effect on employee job satisfaction. This indicates that the better the communication established within the organization and the higher the support among employees, the higher the level of job satisfaction, while a high workload tends to reduce employee job satisfaction.

Keywords: *Internal Communication, Coworker Support, Workload, Job Satisfaction.*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ating Gunawan, lahir di Tanjung Agung Palik pada tanggal 5 Maret 2000. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Rustam Effendi dan Ibu Erna Wati. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 02 Air Besi dan menyelesaikannya dengan baik. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke MTs TI Kerkap. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 4 Bengkulu Utara dan berhasil menyelesaikannya. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi Program Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program studi Manajemn di Universitas Tridinanti Palembang dan terdaftar sebagai mahasiswa hingga akhirnya menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik yang optimal sangat bergantung pada tingkat kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas, loyalitas, dan tanggung jawab yang tinggi. Menurut Robbins dan Judge (2013), karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan mereka yang tidak puas cenderung menunjukkan sikap negatif. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja menjadi penting bagi organisasi publik.

Fenomena di Kantor Samsat Muba 1 menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum mencapai tingkat kepuasan kerja yang optimal. Hasil pra-survei terhadap 35 pegawai memperlihatkan bahwa 69% pegawai menyatakan tidak puas terhadap kondisi kerja mereka, menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi di lingkungan kerja Kantor Samsat Muba 1. Sebanyak 37% pegawai mengeluhkan beban kerja yang terlalu berat, terutama pada periode puncak pembayaran pajak kendaraan, di mana pegawai harus melayani volume wajib pajak yang meningkat drastis dengan sumber daya manusia yang terbatas. Banyak pegawai mengaku sering bekerja lembur tanpa kompensasi yang sepadan dan merasa waktu istirahat tidak mencukupi. Sebanyak 34% pegawai menilai komunikasi internal belum efektif, seperti informasi dari pimpinan sering disampaikan mendadak atau tidak

konsisten antarbagian, sehingga menimbulkan kebingungan dan miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas.

Hal ini juga berdampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen dan menurunnya koordinasi antarunit kerja. Sementara itu, 31% pegawai merasa dukungan rekan kerja masih rendah, terutama ketika menghadapi situasi pelayanan yang padat. Beberapa pegawai menyebutkan bahwa masih terdapat sikap individualistis di antara tim kerja, sehingga beban pelayanan tidak terbagi secara merata. Fenomena-fenomena tersebut menggambarkan bahwa aspek internal organisasi, seperti pembagian kerja, komunikasi, dan solidaritas tim, masih perlu mendapat perhatian serius karena berdampak langsung terhadap motivasi dan kepuasan pegawai.

Tabel 1. 1 Keluhan dan Tingkat Kepuasan Pegawai di Kantor Samsat Muba1

No	Indikator / Pernyataan yang Dinilai	Jumlah Pegawai (Orang)	Persentase (%)	Keterangan
1	Menganggap beban kerja terlalu berat	13	37	Problem utama: beban kerja tinggi
2	Menilai komunikasi internal belum efektif	12	34	Informasi dan koordinasi belum optimal
3	Merasa dukungan rekan kerja kurang	11	31	Dukungan sosial rendah
4	Menyatakan tidak puas	24	69	Kepuasan kerja

No	Indikator / Pernyataan yang Dinilai	Jumlah Pegawai (Orang)	Persentase (%)	Keterangan
	terhadap kondisi kerja saat ini			tergolong rendah

Sumber: Data Pra-Survei Pegawai Samsat Muba 1 (2025)

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek fundamental dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal. Organisasi publik maupun swasta menempatkan kepuasan kerja sebagai indikator penting keberhasilan manajemen sumber daya manusia. Di sektor pelayanan publik seperti Kantor Samsat Muba 1, tingkat kepuasan kerja pegawai menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Ketidakpuasan kerja berpotensi menurunkan motivasi, memperlemah kinerja, dan berdampak pada efektivitas pelayanan kepada publik. Salah satu faktor mendasar yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah komunikasi internal. Menurut Cahyo *et al.*, (2014), komunikasi yang efektif mampu meningkatkan rasa kebersamaan dan memperkuat hubungan antara pimpinan dan pegawai, sementara penelitian terbaru juga menegaskan bahwa komunikasi yang baik menciptakan iklim kerja positif Pardede *et al.*, (2014).

Hasil pra-survei di Kantor Samsat Muba 1 menunjukkan bahwa 34% pegawai menilai komunikasi internal belum berjalan efektif akibat kurang jelasnya penyampaian informasi dari pimpinan dan lemahnya koordinasi antarbagian. Temuan ini mengindikasikan adanya potensi gangguan dalam aliran informasi yang berdampak pada kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya juga

memperkuat pandangan ini dengan menunjukkan bahwa komunikasi yang berkualitas berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Wahyuni & Sulistyanto, 2023; Teken & Dewi, 2022; Asprianto *et al*, 2024). Namun demikian, sejumlah studi mengingatkan bahwa pengaruh komunikasi tidak selalu dominan, karena faktor lain seperti stres dan motivasi dapat berperan lebih besar (Hidayat, 2018; jayanti *et al*, 2021)

Selain komunikasi, dukungan rekan kerja juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan kerja. Dukungan sosial di tempat kerja dapat berupa bantuan teknis, moral, maupun emosional yang mendorong rasa memiliki terhadap organisasi (Wibowo & Tholok, (2019). Berdasarkan hasil pra-survei, sebanyak 31% pegawai merasa bahwa dukungan dari rekan kerja masih rendah, terutama pada saat beban kerja meningkat. Kurangnya dukungan ini dapat memunculkan perasaan tidak dihargai dan menurunkan semangat kerja. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Wulani & Junaidi, 2020; Teken & Dewi, 2022), karena interaksi yang saling mendukung memperkuat kohesi tim dan mengurangi tekanan psikologis. Meski demikian, temuan lain menunjukkan hasil yang berbeda, di mana dukungan rekan kerja tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja ketika faktor-faktor seperti motivasi intrinsik dan keseimbangan kehidupan kerja lebih dominan (Muchtadin & Sundary, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial perlu dipahami secara kontekstual bersama faktor lain seperti kompensasi dan kondisi kerja (Ristami *et al.*, 2022; Asprianto *et al*, 2024).

Faktor berikutnya yang turut memengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja. Beban kerja yang tidak proporsional dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas pegawai. Riana *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa tekanan akibat beban kerja berlebih berdampak negatif terhadap motivasi dan kinerja, sejalan dengan temuan Cayupe *et al.*, (2023) yang menyoroti pentingnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu. Di Kantor Samsat Muba 1, beban kerja meningkat secara signifikan pada masa pembayaran pajak, sehingga banyak pegawai harus bekerja lembur dengan sumber daya manusia yang terbatas. Sebanyak 33% pegawai mengaku merasa beban kerja terlalu berat dan tidak seimbang dengan waktu istirahat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (Widiantoro & Gaol, 2024; Kurniawan & Hendri, 2017; Adhyka *et al.*, 2024). Namun, dalam kondisi tertentu, faktor lain seperti gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja dapat mengurangi dampak negatif beban kerja (Hendro, 2024). Beberapa penelitian juga menegaskan bahwa stres kerja dapat menjadi variabel mediasi antara beban kerja dan kepuasan kerja (Farhiya *et al.*, 2023; Kazan & Kocam, 2025; Rizany *et al.*, 2023), menunjukkan perlunya manajemen beban kerja yang memperhatikan keseimbangan psikologis pegawai.

Berbagai penelitian terdahulu memang telah menelaah pengaruh komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja. Namun sebagian besar studi dilakukan pada sektor swasta, sementara kajian pada sektor publik, khususnya instansi pemerintah daerah, masih terbatas. Selain itu, sebagian penelitian hanya meneliti variabel tersebut secara parsial tanpa melihat interaksi

ketiganya secara simultan dalam satu model analisis. Dalam lingkungan pelayanan publik seperti Kantor Samsat Muba 1, ketiga faktor ini berpotensi saling berinteraksi dan bersama-sama menentukan tingkat kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkuat strategi pengelolaan sumber daya manusia serta menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1?
2. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1?
4. Apakah komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui:

1. Pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1.
2. Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1.
3. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1.
4. Pengaruh komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Samsat Muba 1.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, antara lain:

- a. Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam kajian tentang kepuasan kerja pegawai di instansi pemerintahan.
- b. Menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji pengaruh komunikasi internal, dukungan rekan kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja.
- c. Memperkuat temuan empiris sebelumnya bahwa faktor-faktor lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis, di antaranya:

- a. Bagi pihak Kantor Samsat Muba 1, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui perbaikan sistem komunikasi internal, penguatan dukungan antar rekan kerja, serta pembagian beban kerja yang lebih proporsional.
- b. Bagi pimpinan instansi, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang kebijakan manajerial yang lebih efektif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.
- c. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya, yang berkecimpung dalam bidang manajemen sumber daya manusia untuk memahami penerapan teori-teori yang telah dikembangkan serta menambah wawasan empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhyka, N., Budiman, H., & Andika, M. D. S. (2024). Keterkaitan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dilihat dari indikator fasilitas, gaji, hubungan kerja, kesesuaian kerja, pengawasan dan promosi jabatan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(2), 143–152.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Cet. ke-15)*. Rineka Cipta
- Arung, A. L., & Sari, W. P. (2022). Analisis komunikasi internal dalam membangun kinerja yang baik. *Kiwari*, 1(2), 350-355
- Asprianto, A., Setiadi, P. B., & Dwi, F. P. (2024). Dampak keterlambatan tunjangan kinerja terhadap kinerja melalui motivasi dan kepuasan kerja pegawai Inspektorat Provinsi Jawa Timur. *Cakrawala*, 7(1), 222–223.
- Batubara, G., & Abadi, F., 2022. Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *SIBATIK JURNAL*, 1(11), 2479–2489.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.385>
- Cahyo, B. D., Suryoko, S., & Shintadewi, R. (2020). Pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (Studi pada karyawan outsourcing PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 86–101.
- Cayupe, J. C., Bernedo-Moreira, D. H., Morales-García, W. C., López Alcaraz, F., Carrasco Peña, K. B., Saintila, J., & Flores-Paredes, A. (2023). Self-efficacy, organizational commitment, and workload as predictors of life satisfaction in elementary school teachers: The mediating role of job

satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 14, 1–15.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1066321>

Farhiya, D., Noermijati, N., & Waluyowati, N. P. (2023). The effect of workload on job satisfaction with mediation of job stress and organizational citizenship behavior (OCB): Study on employees of PT X. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 3(4), 1114–1120.

<https://radjapublika.com/index.php/IJEBAAS>

Febianti, F., Kusdinar, R., & Maulana, R. I. (2020). Pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 12(2), 201–216. .

<https://doi.org/10.37108/shaut.v12i2.362>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Jayanti, W. E., Meilinda, E., & Fitriana, K. (2021). Implementasi model prototype dalam rancang bangun sistem informasi manajemen proyek (SAMAR) berbasis web bagi perusahaan kontraktor. *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, 5(1), 19–27

Ketut Teken, S.Sos, P. angga suastika premana, & Sari Dewi, K. T. (2022). Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Perikanan Kabupaten Buleleng. *Jnana Satya Dharma*, 10(2), 45–52 . <https://doi.org/10.55822/jnana.v10i2.245>

Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2019). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi

- Nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi (JEMA)*, 25(45), 24–35.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Martini, L. K. B., Indrya, D. A. G. A., & Putra, I. P. A. P. (2022). Pengaruh komunikasi kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Maya Sanur Resort & Spa. *Jurnal Seruni: Sekolah Tinggi Bisnis Runata*, 1(1), 13–27
- Muchtadin, M., & Sundary, Z. E. (2023). Pengaruh motivasi intrinsik, dukungan rekan kerja, dan work-life balance terhadap kepuasan kerja perawat Bakti Timah Pangkalpinang. *Transformatif: Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 12(1), 24–32
- Mudayana A. A. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal KESMAS Universitas Ahmad Dahlan* 6(1), 35-40.
- Nugroho, W. D., & Ruswidiono, W. (2021). Pengaruh komunikasi internal, dukungan organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen TSM*, 1(3), 25–32. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJMTSM>
- Nuraini, N. (2023). *Pengaruh pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 120–130.
- Pace, R. Wayne & Faules. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pardede, R. M., Herman, & Armansyah. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviors (OCB). *Journal of Innovation Research and Knowledge (JIRK)*, 2(10), 3879–3886.

- Prihanto, M. A. (2024). Pengaruh komunikasi internal dan stres kerja terhadap kinerja personel dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Polres Kota Tasikmalaya [Tesis, Universitas Islam Sultan Agung]. Fakultas Ekonomi, Program Magister Manajemen, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Rahayu, A. N., Setiawati, D., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kinerja pegawai di CV. Kawani Tekno Nusantara. *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*, 2(1), 73–85. <https://doi.org/10.11594/jesi.02.01.09>
- Riana, A., Nina, & Rindu. (2022). Beban kerja, dukungan rekan kerja, lingkungan kerja, dan iklim kerja terhadap tingkat stres kerja perawat puskesmas dalam penanganan COVID-19. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 160–169. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.1334>
- Rindorindo, R. P., Murni, S., & Trang, I. (2019). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4), 5959–5961. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/26576>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sa'adah, L., Taqiyuddin, A., & Valeria, N. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, beban kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada CV. Putra Putri Jombang. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 2(2), 12–21. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i2.2381>
- Saputra, A. A. (2022). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Technomedia Journal (TMJ)*, 7(1), 9–11. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755>

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Pengertian Populasi dan Sampel Menurut Para Ahli. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Suwanto, S., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021). Pengaruh komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi PT. Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(3), 226–227
- Wahyuni, S., & Sulistyanto, T. H. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 20(1), 16–27.
- Wibowo, F. P., & Tholok, F. W. (2019). Pengaruh pekerjaan, promosi, rekan kerja, atasan, dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan: Studi kasus di PT. Primissima Medari Sleman Yogyakarta. *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 218–235
- Widiantoro, R., & Lumban Gaol, P. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik Politeknik STIA LAN Jakarta*, 2(1), 63–83
- Wulani, F., & Junaedi, M. (2020). Organizational citizenship behavior tenaga penjual: Peran kepuasan kerja, dukungan rekan kerja, dan leader-member exchange. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 13(2), 122–137.
<https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i2.20275>

- Yana, S., & Syamsuri, A. R. (2021). Gaya kepemimpinan demokratis dan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Airindo Sentra Medika Cabang Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa (JBM)*, 1(2), 75–77
- Zamzabila, B., Hanif, M., & Darmawan, Z. A. (2022). Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kualitas pekerjaan pada karyawan: A systematic literature review. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 2(2), 164–165.
<http://www.ejournal.polbeng.ac.id/index.php/IBIMK>
- Agustina, M. (2014). Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 3(2), 108–132. *Fakultas Ekonomi, Universitas Tridinanti Palembang*.
- Rinaldy, A., Fitriana, N., & Septianti, D. (2024). Pengaruh komunikasi dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Subur Makmur Alam Semesta Cabang Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 13(2), 123–128.
<https://ejournal.univ-tridinanti.ac.id/index.php/kompetitif>

