

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

## PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PAJAK KANTOR SAMSAT PALEMBANG

Azi Nur Rahmasita<sup>1</sup>, Badia Perizade<sup>2</sup>, Zunaidah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, <sup>2,3</sup>Universitas Sriwijaya Palembang

Korespondensi: [anr955@umkt.ac.id](mailto:anr955@umkt.ac.id)

DOI : 10.35915/cj.v6i2

Received : September 25<sup>th</sup>, 2022. Revised: Oktober 1<sup>th</sup>, 2022. Accepted Oktober 2<sup>th</sup>, 2022

---

### ABSTRACT

*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) shared office involves four different professions, namely South Sumatera Police Department, Dispenda Palembang, PT. Jasa Raharja (Persero), and Bank of SumselBabel. Each of these agencies have a role, duties, and powers. The purpose of this research was to analyze the relationship of discipline and physical work environment to employee performance in the vehicle tax payment services at Samsat Palembang office. The tests were performed in this research using the technique of multiple regression analysis with the hypothesis test set at significant level of 5%. The results show that: (1) disciplinary have a significant effect to employee performance in the vehicle tax payment services at Samsat Palembang office; (2) the physical working environment have a significant effect to employee performance in the vehicle tax payment services at Samsat Palembang office; and (3) disciplinary and physical work environment simultaneously have a significant effect to employee performance in the vehicle tax payment services at Samsat Palembang office.*

**Keywords:** Human resources, discipline, physical work environment, employee performance.

---

### ABSTRAK

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) kantor bersama melibatkan empat profesi yang berbeda, yaitu Polda Sumsel, Dispenda Palembang, PT. Jasa Raharja (Persero), dan Bank Sumsel Babel. Masing-masing lembaga tersebut memiliki peran, tugas, dan wewenang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan disiplin dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Palembang. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan uji hipotesis ditetapkan pada taraf signifikan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Palembang; (2) lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Palembang; dan (3) disiplin dan lingkungan kerja fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Palembang.

Kata kunci: Sumber daya manusia, disiplin, lingkungan kerja fisik, kinerja karyawan.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Palembang baik pajak tahunan (tata ulang) maupun pajak lima tahunan (ganti plat nomor kendaraan dan STNK), melibatkan empat profesi berbeda yang memiliki peran, tugas, dan wewenang masing-masing. Profesi tersebut adalah petugas kepolisian, pegawai Dispenda Kota Palembang, pegawai Jasa Raharja, dan karyawan Bank SumselBabel. Polisi bertugas dalam proses pendataan setiap wajib pajak serta pengesahan bagi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan STNK dengan membubuhkan cap stempel kemudian diparaf. Pegawai Dispenda bertugas untuk menetapkan bea pajak dari setiap kendaraan, mencetak SKPD baru, dan menera setiap SKPD yang keluar sebagai pengesahan. Pegawai Jasa Raharja bertugas untuk menetapkan dan memastikan bahwa nominal SWDKLLJ setiap kendaraan yang berstatus mati pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai Bank SumselBabel bertugas sebagai kasir (penerima pembayaran) dari wajib pajak yang ditempatkan di seluruh loket pembayaran pajak tahunan maupun lima tahunan.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting. Semakin baik disiplin pegawai pada sebuah instansi, semakin baik pula kinerja dan prestasi yang dapat dicapai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Rivai and Sagala 2011).

Perilaku setiap individu berbeda antara satu sama lain. Hal ini tergantung dari stimulus atau hal-hal yang bisa memotivasi pegawai tersebut untuk berperilaku dan juga bagaimana pegawai tersebut mengelola serta menindaklanjuti stimulus tersebut. Perbedaan inilah yang kemudian menimbulkan adanya perilaku positif dan negatif. Pegawai sebagai individu, masing-masing memiliki keunikan tersendiri dan salah satunya terlihat dari perilaku. Kondisi dalam suatu organisasi kadang menjadikan organisasi tersebut tidak dapat berjalan dengan efektif karena masing-masing individu memiliki perilaku berbeda, terlebih lagi kondisi di Kantor Bersama Samsat yang memiliki berbagai macam profesi dan harus bekerja berdampingan dalam satu kantor. Hal ini menimbulkan kesulitan dalam terciptanya kinerja yang optimal dan disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja (Newstrom and Davis 1995).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, di antaranya berasal dari diri pegawai itu sendiri maupun dari gangguan yang disebabkan oleh rekan kerja atau wajib pajak yang mengajak berbicara, atau juga disebabkan oleh perangkat yang digunakan mengalami kerusakan. Terkadang realisasi kerja tidak sesuai dengan target kerja dikarenakan salah satu atau beberapa pegawai terlibat percakapan di luar pekerjaan. Selain itu penggunaan ponsel cerdas pribadi yang tidak sesuai pada tempatnya juga menyebabkan terlambatnya proses pelayanan.

Kondisi di Kantor Samsat Palembang juga menciptakan lingkungan kerja berbeda jika dibandingkan dengan lingkup

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

perusahaan yang hanya berisikan pegawai berprofesi sama. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi pegawai dalam melakukan aktivitas kerja. Terciptanya lingkungan kerja yang memberikan kenyamanan bagi pegawai akan membawa pengaruh terhadap kinerja pegawai (Rivai and Sagala 2011). Timpe (2002) mengemukakan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi.

Oleh karena itu pada bidang pelayanan khususnya pelayanan pajak di Samsat Palembang, harus melakukan Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan akan mendorong semangat kerja dan disiplin kerja sehingga kinerja karyawan cenderung lebih baik. Semakin baik dan sehat lingkungan kerja maka semakin tinggi pula pencapaian kinerja karyawan (Suprayitno and Sukir 2007).

Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang seperti *Air Conditioner* (AC) sebanyak 12 unit, Penerangan (Lampu) sebanyak 112 unit, Kipas Angin sebanyak 91 unit, Komputer sebanyak 98 unit, Meja dan Kursi sebanyak 110 unit, merupakan tanggung jawab bersama baik secara instansi maupun individu.

Hambatan terkadang terjadi di antara keempat profesi yang bekerja di bawah satu atap tersebut. Oleh karena itu, masing-masing pihak perlu untuk tetap menjaga keseimbangan, kedisiplinan dan kepatuhan terhadap peraturan yang telah disepakati bersama baik oleh kepolisian, Dispenda, Jasa Raharja, maupun Bank SumselBabel, sehingga menciptakan lingkungan kerja

yang baik dan dapat mewujudkan kualitas kinerja yang tinggi bagi seluruh pegawai yang bertugas di Kantor Samsat Palembang.

Penelitian tentang pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang belum pernah dipublikasikan. Hal inilah yang menjadi dasar untuk dilakukan penelitian apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.

## B. Tujuan

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang.
2. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang.
3. Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang.

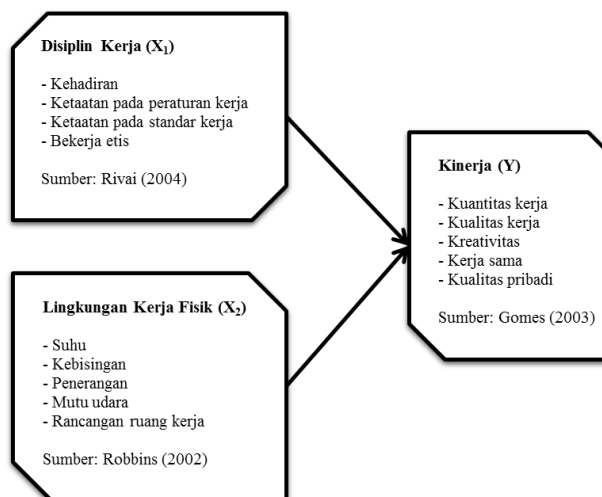
## C. Manfaat

1. Saran dan masukan bagi peneliti lain, terutama penelitian tentang perbedaan profesi dan kinerja, dan juga dapat menambah wawasan bagi kalangan intelektual untuk digunakan sebagai salah satu acuan bagi penelitian selanjutnya.
2. Bagi organisasi atau wilayah kerja, sebagai masukan bagi Samsat Palembang dalam mengatasi masalah-masalah yang berkemungkinan muncul karena adanya perbedaan profesi yang bekerja bersama-sama dalam satu lingkungan kerja.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

3. Bagi publik, sebagai masukan bagi masyarakat, terutama bagi para Wajib Pajak dan juga semua pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memahami dan menyadari pengaruh dari perbedaan profesi dalam satu rutinitas/aktivitas kerja.

#### D. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka pemikiran

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Disiplin Kerja

Rivai & Sagala (2011) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

### B. Lingkungan Kerja

Schultz & Schultz (2008) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai segala kondisi di sekitar pegawai yang dihubungkan dengan terjadinya perubahan

psikologis dalam diri pegawai yang bersangkutan.

Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa lingkungan kerja terbagi atas beberapa jenis, yaitu:

1. Kondisi lingkungan kerja fisik yang meliputi faktor lingkungan tata ruang kerja dan faktor kebersihan dan kerapian ruang kerja.
2. Kondisi lingkungan kerja non fisik yang meliputi lingkungan sosial, status sosial, hubungan kerja, dan sistem informasi.
3. Kondisi psikologis lingkungan kerja yang meliputi rasa bosan dan keletihan dalam bekerja.

### C. Lingkungan Kerja Fisik

Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### D. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Robbins (2002) menyatakan bahwa indikator yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik di antaranya suhu, kebisingan, penerangan, mutu udara, dan pengaturan ruang kerja.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan harus mampu mengendalikan aktivitas-aktivitas perusahaannya. Dalam hal ini perusahaan mengendalikan lingkungan kerja karyawannya untuk menjaga stabilitas kinerja ataupun meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan jenis-jenis lingkungan kerja fisik di atas, maka untuk mengendalikan lingkungan kerja fisik dapat dilakukan seperti pengendalian suhu, kebisingan, penerangan, mutu udara, dan rancangan ruangan.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

### E. Kinerja

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang), yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mathis & Jackson (2007) menjelaskan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang telah dikerjakan atau dilakukan oleh pegawai.

### F. Penilaian Kinerja

Menurut Gomes (2003), penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk memberikan kompensasi terhadap kinerja sebelumnya (*to reward past performance*), untuk memotivasi demi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang (*to motivate future performance improvement*). Informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja ini dapat digunakan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, pelatihan dan penempatan tugas-tugas tertentu.

### G. Hubungan Antar Variabel

- a. Hubungan antara disiplin kerja dan kinerja.

Menurut Robbins (2001) tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti pendidikan, pelatihan, pengetahuan dan disiplin, dengan kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula.

- b. Hubungan antara lingkungan kerja fisik dan kinerja.

Menurut Timpe (2002) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan

eksternal. Faktor-faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi.

- c. Hubungan antara disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap kinerja.

Para karyawan menaruh perhatian besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan melakukan pekerjaan. Hal tersebut menjadikan lingkungan kerja sebagai salah satu faktor penyebab stres pegawai yang berpengaruh terhadap prestasi kerjanya (Robbins 2002).

Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan akan mendorong semangat kerja dan disiplin kerja sehingga kinerja karyawan cenderung lebih baik. Semakin baik dan sehat lingkungan kerja maka semakin tinggi pula pencapaian kinerja karyawan (Suprayitno and Sukir 2007).

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*), yaitu variabel sebab atau risiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo 2010). Penarikan sampel menggunakan sistem sensus, yakni mengambil seluruh populasi pegawai yang bertugas melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Palembang menjadi sampel dalam penelitian, sebanyak 110 responden. Waktu penelitian yang dilakukan mulai dari

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

bulan Oktober sampai bulan Desember 2014.

Teknik Analisis Data yang digunakan adalah:

1. Analisis deskriptif persentase, digunakan untuk mengetahui persentase tiap-tiap faktor berdasarkan skor jawaban responden.
2. Uji instrumen yang terdiri dari Uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, Uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan Uji multikolinieritas.
3. Analisis Regresi berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22 untuk Microsoft Windows. Model regresi linear berganda digunakan karena adanya indikasi ketergantungan antara variabel terikat terhadap variabel bebas yang berjumlah lebih dari satu, sehingga sangat efektif untuk menentukan faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kinerja (Lains 2006).
4. Uji Hipotesis yang terdiri dari uji parsial (t) dan Uji serentak (F).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Gambaran Umum Responden

Data karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 110 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai bagian pelayanan pembayaran pajak di Kantor Samsat Palembang. Karakteristik responden yang dibahas meliputi jenis instansi, jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir.

##### B. Pengolahan Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator untuk tiap variabel (Disiplin Kerja 12 indikator; Lingkungan

Kerja Fisik 9 indikator; dan Kinerja 17 indikator) memiliki nilai lebih besar dari r tabel yang ditentukan yaitu 0,187. Hasil tersebut menjelaskan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk tiap variabel penelitian adalah valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,770, variabel Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ ) sebesar 0,859, dan variabel Kinerja (Y) sebesar 0,862. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien reliabilitas  $> 0,60$  yang berarti seluruh variabel adalah reliabel.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* adalah 0,063 dengan nilai signifikansi 0,2 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, nilai residual yang dihasilkan menunjukkan angka yang lebih besar dari standar yang ditentukan sehingga dapat disimpulkan bahwa telah terjadi distribusi normal terhadap data yang digunakan.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu atau pola yang jelas. Penyebaran tersebut juga cenderung mengisi bagian atas maupun bagian bawah dari angka 0 yang berada pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam penelitian ini.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* yang dihasilkan untuk tiap variabel independen (Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik) masing-masing 0,909 lebih besar dari 0,1 dan untuk nilai VIF tiap variabel independen adalah 1,1 lebih kecil dari 10. Hasil tersebut menyimpulkan bahwa dalam

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

model regresi yang digunakan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

### C. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Koefisien determinasi dan korelasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,653	0,426	0,415	3,388

Sumber: Data Primer Olahan (2015)

Tabel 1 menunjukkan bahwa besarnya nilai  $R^2$  adalah 0,426, hal ini berarti 42,6% variasi Kinerja dapat dijelaskan oleh variasi kedua variabel independen (Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik). Sedangkan sisanya 57,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti atau berada di luar model dalam penelitian ini, di antaranya kepemimpinan, pelatihan, motivasi, kepuasan kerja, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Tabel 1 sebelumnya terlihat bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar 65,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen cukup kuat.

Uji t digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen penelitian (disiplin kerja terhadap kinerja; lingkungan kerja fisik terhadap kinerja). Dengan kata lain, uji t dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen penelitian secara parsial atau terpisah.

Berdasarkan perhitungan model regresi diperoleh persamaan  $Y = 20,817 + 0,446X_1 + 0,670X_2$ , dimana Y merupakan Kinerja Pegawai,  $X_1$  merupakan Disiplin Kerja, dan  $X_2$  merupakan Lingkungan Kerja Fisik.

Kesimpulan dari uji t dijabarkan sebagai berikut:

- **Hipotesis Pertama (H1):**  
Hasil pengujian mendeskripsikan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) bernilai 3,97 dan menunjukkan angka lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang bernilai 1,98, sehingga H1 terbukti berpengaruh signifikan. Hasil regresi  $\alpha = 0,00$  lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ). Hasil tersebut menjelaskan bahwa disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai tersebut sehingga hipotesis pertama penelitian ini, yaitu:  
**Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang (H1) diterima.**
- **Hipotesis Kedua (H2):**  
Hasil pengujian mendeskripsikan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel Lingkungan Kerja Fisik ( $X_2$ ) bernilai 6,4 dan menunjukkan angka lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang bernilai 1,98, sehingga H2 terbukti berpengaruh signifikan dan lebih dominan dibanding variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ). Hasil regresi  $\alpha = 0,00$  lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ). Hasil tersebut menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang sehingga hipotesis kedua penelitian ini, yaitu:  
**Lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang (H2) diterima.**
- **Hipotesis Ketiga (H3):**

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Berbeda dengan hipotesis pertama dan kedua sebelumnya, hipotesis ketiga (H3) diuji dengan menggunakan teknik statistik uji F. Hasil uji F regresi berganda sebelumnya mendeskripsikan bahwa  $F_{hitung}$  dari model penelitian bernilai 39,69 dan menunjukkan angka lebih besar dari  $F_{tabel}$  yang bernilai 3,08, sehingga H3 terbukti berpengaruh signifikan. Hasil regresi  $\alpha = 0,00$  lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ). Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang sehingga hipotesis ketiga penelitian ini yaitu:

**Disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang (H3) diterima.**

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hipotesis pertama yaitu disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang terbukti. Temuan ini didukung oleh Chirasha (2013) yang meneliti adanya pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap baik atau tidaknya kinerja pegawai di sebuah perusahaan. Hal ini juga diperkuat oleh Robbins (2001) yang menyatakan bahwa tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti pendidikan, pelatihan, pengetahuan, dan disiplin. Kemampuan yang semakin tinggi

akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hipotesis kedua yaitu lingkungan kerja fisik juga memiliki pengaruh signifikan dan lebih dominan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang terbukti. Temuan ini didukung oleh Octaviana dan Octaviana & Ariefiantoro (2011) yang meneliti adanya pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja. Hal ini juga diperkuat oleh Timpe (2002) yang menyatakan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berada di luar pribadi pegawai, salah satunya adalah lingkungan kerja fisik.

Hasil pengujian hipotesis ketiga terbukti bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang. Temuan ini didukung oleh Hidayat et al. (2012) yang meneliti adanya pengaruh signifikan variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga diperkuat oleh Suprayitno & Sukir (2007) yang menyatakan bahwa penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan akan mendorong semangat kerja dan disiplin kerja sehingga kinerja karyawan cenderung lebih baik. Semakin baik dan sehat lingkungan kerja maka semakin tinggi pula pencapaian kinerja karyawan.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pelayanan Pajak di Kantor Samsat Palembang.
2. Lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pelayanan Pajak di Kantor Samsat Palembang.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang.

### B. Saran

1. Sehubungan dengan disiplin kerja, untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja pegawai hendaknya atasan lebih tegas dalam memberi sanksi dan bersifat objektif terhadap pegawai-pegawai yang melakukan pelanggaran maupun mangkir dari pekerjaannya, sehingga kesalahan yang dilakukan tidak diulangi kembali dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para Wajib Pajak.
2. Lingkungan kerja fisik di Kantor Samsat Palembang sudah cukup nyaman, namun akan jauh lebih baik jika ada penambahan dan perbaikan pendingin udara sehingga ketika jumlah Wajib Pajak yang datang melebihi hari-hari biasanya, yang sering kali terjadi pada awal bulan, suhu dalam ruangan dapat tetap terjaga dan nyaman. Di samping itu juga pengadaan dan perbaikan mesin penghasil listrik juga sebaiknya menjadi perhatian khusus bagi para instansi terkait sehubungan dengan sering terjadinya pemadaman listrik.

3. Penerangan dan tenaga listrik merupakan faktor penting yang mendukung kelancaran proses pelayanan pajak di Kantor Samsat Palembang. Apabila salah satu atau kedua faktor tersebut tidak ada, maka proses pelayanan akan terhambat, hal ini terlihat jelas pada proses pengolahan data wajib pajak melalui komputer. Untuk mengatasi hal tersebut disarankan agar pihak Samsat Palembang menambah tenaga cadangan listrik melalui mesin genset serta menerapkan proses *backup* data wajib pajak secara otomatis melalui komputer.
4. Setiap instansi yang terkait dalam proses pelayanan pembayaran pajak di Kantor Samsat Palembang sebaiknya menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai, terutama kualitas kerja melalui pelatihan secara berkala. Sebaliknya, atasan perlu mengefektifkan fungsi pengawasan serta pemberian penghargaan yang objektif kepada pegawai, sehingga pegawai lebih baik dalam mengelola waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya.
5. Untuk penelitian selanjutnya agar lebih mengembangkan variabel penelitian dan lebih memahami objek penelitian karena Kantor Samsat berbeda dengan kantor lainnya yang hanya memiliki satu garis kepemimpinan, Samsat memiliki sistem yang berbeda, yaitu empat instansi yang berbeda bekerja bersama-sama di bawah satu atap, sehingga terdapat banyak perbedaan dan hal tersebut menuntut peneliti untuk memahami lebih dalam fungsi masing-masing instansi dan fungsi ketika mereka kerja bersama-sama.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chirasha, Vonai. 2013. "Management of Discipline for Good Performance: A Theoretical Perspective." *Online Journal of Social Sciences Research*, ISSN: 2277-0844 2(7):214–19.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kesembilan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat, Zainul, and Muchamad Taufiq. 2012. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang." *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 2(1):79–98. doi: 10.30741/WIGA.V2I1.64.
- Lains, Alfian. 2006. *Ekonometrika Teori Dan Aplikasi Jilid 1*. Kediri: LP3ES.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L., and John H. Jackson. 2007. *Human Resource Management*. Vol. 13. 12th ed. Boston, Massachusetts: Cengage Learning.
- Newstrom, John W., and Keith Davis. 1995. *Perilaku Dalam Organisasi*. 7th ed. edited by A. Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Octaviana, Kestria Senja, and Teguh Ariefiantoro. 2011. "Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kontraktor PT. Wineh Pandanwangi Semarang." *Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM* 1:82–92.
- Rivai, Veithzal Zainal, and Ella Jauvani Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Kedua. Jakarta: Rajawali.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi Jilid 1*. Kedelapan. edited by A. H. Pudjaatmaka and B. Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Kelima. edited by N. Mahanani. Jakarta: Erlangga.
- Schultz, Duane P., and Sydney Ellen Schultz. 2008. *Theories of Personality*. Boston, Massachusetts: Cengage Learning.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Vol. 15. Ketiga. Bandung: Mandar Maju.
- Suprayitno, and Sukir. 2007. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 2(1).
- Timpe, A. Dale. 2002. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja = Performance*. Kelima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

### DAFTAR ALAMAT TAUTAN UNTUK DAFTAR PUSTAKA

No	Nama Penulis	Alamat Tautan
1	Chirasha, Vonai. 2013.	<a href="https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=ivUVCwgAAAAJ&amp;citation_for_view=ivUVCwgAAAAJ:9yKSN-GCB0IC">https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=ivUVCwgAAAAJ&amp;citation_for_view=ivUVCwgAAAAJ:9yKSN-GCB0IC</a>
2	Gomes, Faustino Cordoso. 2003.	<a href="https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=1383">https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=1383</a>
3	Hidayat, Zainul, and Muchamad Taufiq. 2012.	<a href="https://ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/64">https://ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/64</a>
4	Lains, Alfian. 2006.	<a href="https://pustaka-mpr.perpusnas.go.id/opac/detail-opac?id=9446">https://pustaka-mpr.perpusnas.go.id/opac/detail-opac?id=9446</a>
5	Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005.	<a href="https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=NLP0XscAAAAJ&amp;citation_for_view=NLP0XscAAAAJ:ldfaerwXgEUC">https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=NLP0XscAAAAJ&amp;citation_for_view=NLP0XscAAAAJ:ldfaerwXgEUC</a>
6	Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009.	<a href="https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=NLP0XscAAAAJ&amp;cstart=20&amp;pagesize=80&amp;citation_for_view=NLP0XscAAAAJ:SeFeTyx0c_EC">https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&amp;hl=en&amp;user=NLP0XscAAAAJ&amp;cstart=20&amp;pagesize=80&amp;citation_for_view=NLP0XscAAAAJ:SeFeTyx0c_EC</a>
7	Mathis, Robert L., and John H. Jackson. 2007.	<a href="https://books.google.co.id/books/about/Human_Resource_Management.html?id=yCe7fiQbokC&amp;redir_esc=y">https://books.google.co.id/books/about/Human_Resource_Management.html?id=yCe7fiQbokC&amp;redir_esc=y</a>
8	Newstrom, John W., and Keith Davis. 1996.	<a href="https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=312951">https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=312951</a>
9	Notoatmodjo, Soekidjo. 2010.	<a href="https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=197163">https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=197163</a>
10	Octaviana, Kestria Senja, and Teguh Ariefiantoro. 2011.	<a href="https://www.e-jurnal.com/2013/12/pengaruh-motivasi-kerja-kepemimpinan.html">https://www.e-jurnal.com/2013/12/pengaruh-motivasi-kerja-kepemimpinan.html</a>
11	Rivai, Veithzal Zainal, and Ella Jauvani Sagala. 2011.	<a href="https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20290369">https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20290369</a>
12	Robbins, Stephen P. 2001.	<a href="https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=120938">https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=120938</a>
13	Robbins, Stephen P. 2002.	<a href="https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=16727">https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=16727</a>
14	Schultz, Duane P., and Sydney Ellen Schultz. 2008.	<a href="https://books.google.co.id/books/about/Theories_of_Personality.html?id=queaQO4Q6_AC&amp;redir_esc=y">https://books.google.co.id/books/about/Theories_of_Personality.html?id=queaQO4Q6_AC&amp;redir_esc=y</a>
15	Sedarmayanti. 2009.	<a href="http://mandarmaju.com/main/detail/45/Sumber-Daya-Manusia-Dan-Produktivitas-Kerja">http://mandarmaju.com/main/detail/45/Sumber-Daya-Manusia-Dan-Produktivitas-Kerja</a>
16	Suprayitno, and Sukir. 2007.	<a href="https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/77">https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/77</a>
17	Timpe, A. Dale. 2002.	<a href="https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=6870">https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=6870</a>

### BIODATA PENULIS

Nama	: Azi Nur Rahmasita, M.M.
Pekerjaan	: Tenaga Pengajar
Institusi	: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Alamat Kantor	: Kampus 1 UMKT Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Samarinda, Kalimantan Timur 75124
Nomor Telepon Kantor	: (0541) 748511
Korespondensi	: anr955@umkt.ac.id

---

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)