

## RINGKASAN

**MUHAMMAD ANDI ASRI NASUTION**

**“ PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENDUKUNG TERCIPTANYA EFEKTIVITAS KERJA PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN BELAWAN ”** dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Isnaniah Lks sebagai pembimbing II.

Tidak dapat diingkari bahwa sesungguhnya sebagian besar aktivitas manusia sehari-hari melibatkan *KOMUNIKASI*. Sehingga ada yang mengumpamakan bahwa komunikasi itu serupa dengan bernafas, kita tidak pernah memikirkan cara melakukannya. Kita begitu terbiasa dengan tingkah laku komunikasi kita, sehingga proses tersebut terasa alamiah bahkan mudah dan sederhana. Tidaklah dapat dibayangkan sebuah masyarakat betapapun kecilnya dapat bertahan apalagi berkembang tanpa komunikasi. Komunikasi merupakan proses sosial yang fundamental dalam masyarakat. Melalui proses komunikasi ini pulalah proses personal berlanjut untuk saling berbagi rasa dan arti.

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas, tanggung jawab maupun untuk mengerakkan, menggiatkan dan mengkoordinir pegawai agar dapat bekerja secara maksimal dan efektif.

Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan merupakan Instansi Pemerintah yang melakukan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah

(PPnBM), dan Pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenang berdasarkan kebijakan teknis Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Ketersediaan media komunikasi dan prosedur komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan komunikasi sehari-hari guna mendukung terciptanya efektifitas kerja pegawai untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan KPP Medan Belawan sebelumnya.

Adapun permasalahan pokok bahasan dalam tulisan ini adalah “ Apakah komunikasi yang dilaksanakan dan dijalankan KPP Medan Belawan mendukung terciptanya efektifitas kerja”.

Dalam memperoleh data dan informasi yang otentik, metode penelitian dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu pengamatan langsung dan wawancara. Untuk menganalisis data digunakan 2 (dua) metode yaitu metode deskripsi dan metode deduktif.

Dari analisis dan evaluasi yang telah dilakukan, penulis berkesimpulan bahwa komunikasi yang dilaksanakan dan dijalankan oleh KPP Medan Belawan mendukung terciptanya efektifitas kerja para pegawainya. Dari kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan efektifitas Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan maka hendaknya proses komunikasi yang ada selama ini dapat ditingkatkan lagi.

2. Komunikasi yang efektif hendaknya dijadikan metode oleh KPP Medan Belawan dalam menyampaikan pesan, instruksi, perintah dan maksud kepada seluruh pegawai agar efektivitas kerja dapat tercapai.
3. KPP Medan Belawan perlu memberikan rangsangan serta motivasi yang lebih baik kepada pegawai untuk mencapai efektivitas kerja yang lebih baik.
4. Hubungan timbal balik antara Kepala Kantor dengan pegawai harus tetap dijalankan dengan baik dan erat untuk mendapatkan kerja sama yang baik dan harmonis.
5. Penggunaan media alat komunikasi telepon dan faksimile harus diperbanyak guna melancarkan komunikasi yang dijalankan KPP Medan Belawan.
6. Hambatan-hambatan dalam komunikasi sedapat mungkin dihindari dan ditekan sekecil mungkin untuk menjaga kelancaran komunikasi yang sudah berjalan dengan baik.

