

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Peranan Komunikasi Dalam Mendukung Terciptanya Efektivitas Kerja”, guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih sangat jauh dari sempurna, disamping itu masih banyak terdapat kekurangan dan kejanggalan di sana-sini, baik dari isi, tulisan maupun yang lainnya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengingunkan kritik dan saran yang positif dan membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan tulisan ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan baik berupa moril maupun materil serta dukungan dari semua pihak. Pada kesempatan ini juga, penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa menghaturkan ueapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. H. Zulkarnain Lubis, Msi, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area, sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Dra. Isnamah LKS, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan pendidikan strata I di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
6. Bapak Drs. H. Sunarko, dan Ibu Hj. Rahmaida SH, selaku Kepala Kantor dan Kepala Bagian Umum di KPP Medan Belawan beserta seluruh pegawai yang telah bersedia menerima penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap staf tata usaha dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan berupa pelayanan administrasi dan penelitian kepustakaan kepada penulis.
8. Terima kasih yang tulus kepada Ayahanda, kedua Ibunda, abang, adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman penulis satu jurusan stambuk 2001 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan area yang selama ini hidup dalam persamaan dan keakraban "peace for us".

Hanya kepada Nyu kita kembali bersama dengan amal bukti kita, dengan mengharapkan tauliq, hidayah dan urayah Allah SWT, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, Juni 2005  
Penulis

( Muhammad Andi Asri NST )

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	<b>1</b>
B. Perumusan Masalah .....	<b>2</b>
C. Hipotesis .....	<b>3</b>
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	<b>3</b>
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	<b>4</b>
F. Metode Analisis .....	<b>5</b>
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>6</b>
A. Pengertian, Tujuan dan Jenis Komunikasi .....	<b>6</b>
B. Proses, Pola dan Media Komunikasi .....	<b>12</b>
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi .....	<b>25</b>
D. Hambatan-hambatan Dalam Komunikasi .....	<b>25</b>
E. Pengertian Efektivitas dan Ukuran Efektivitas Kerja .....	<b>28</b>
F. Hubungan Antara Komunikasi Dengan Efektivitas .....	<b>30</b>

<b>BAB III</b>	<b>: KANTOR PELAYANAN PAJAK</b>	
	<b>MEDAN – BELAWAN .....</b>	<b>33</b>
	<b>A. Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>33</b>
	1. Sejarah Singkat.....	33
	2. Struktur Organisasi .....	35
	3. Aktivitas Usaha .....	43
	<b>B. Proses dan Pola Komunikasi .....</b>	<b>44</b>
	<b>C. Media Komunikasi Yang Digunakan .....</b>	<b>48</b>
	<b>D. Efektivitas Kerja Yang Dicapai .....</b>	<b>52</b>
	<b>E. Hambatan Dalam Proses Komunikasi.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB IV</b>	<b>: ANALISIS DAN EVALUASI.....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
	<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>65</b>
	<b>B. Saran .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		