

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

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.

Dalam suatu organisasi, komunikasi merupakan suatu hal yang penting untuk memperlancar jalinan kerjasama antara pegawai dalam menyampaikan suatu ide/pesan agar menimbulkan tindakan yang diharapkan organisasi.

Pesan tidak dikirim begitu saja, tetapi harus diterima dan dimengerti. Apabila informasi dikirimkan dan diterima tetapi tidak dimengerti, maka komunikasi dalam arti yang sebenarnya tidaklah tercapai dan terjadilah hal yang disebut *Miscommunication*. *Miscommunication* dalam suatu organisasi pasti pernah terjadi bahkan adakalanya sering terjadi.

Komunikasi lisan dan tulisan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan kerap menjadi masalah. Masalah ini disebabkan kurang paham akan pentingnya komunikasi yang menimbulkan hambatan yang mengakibatkan komunikasi kurang berjalan efektif. Meskipun masalah selalu ada namun masih ada juga anggapan bahwa komunikasi tulisan (contohnya : surat) adalah masalah sepele yang masih dapat "didiamkan", padahal surat merupakan bukti otentik tertulis pernah atau tidaknya suatu komunikasi terjadi. Jika surat yang sudah diterima hilang dan tidak ditemukan lagi suatu diperlukan maka suatu kesalahan fatal telah terjadi dan tentunya akan kesulitan dalam penindak lanjutan surat yang diterima itu. Sedangkan terlalu lama ataupun tidak adanya penindak lanjutan dari seksi yang menerima surat akan mengakibatkan hubungan yang tidak baik atau anggapan yang negatif dari pihak pengirim surat.

Berdasarkan uraian di atas dan menyadari betapa pentingnya komunikasi yang harus diterapkan dengan baik oleh kantor/perusahaan, maka penulis memilih judul : "Peranan Komunikasi Dalam Mendukung Terciptanya Efektivitas Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan."

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan, maka ditemukan adanya masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut : "Apakah komunikasi yang dilaksanakan dan dijalankan Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan mendukung terciptanya efektivitas kerja?"