

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persepsi sebagai pengorganisasian penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Sehingga menurut Walgito, karena persepsi merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu ikut aktif berperan dalam persepsi itu.

Persepsi adalah aktivitas menerima (melalui panca indera), menyeleksi, mengorganisasikan, menginterpretasikan serta menilai tentang stimulus yang berada dalam lingkungan dan menghasilkan suatu makna tertentu yang unik yang berbeda dengan kenyataannya. (Thoha, 2009: 125)

Masalah persepsi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah disebabkan atasan kurang membuka diri, mau menerima pendapat bawahan meskipun berbeda, bersedia bertukar pikiran dan menerima kritikan yang disampaikan oleh bawahannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan atasan kurang dapat dilaksanakan oleh bawahan serta kurangnya perhatian dari atasan dengan mendengarkan bawahan ketika sedang berbicara atau mengungkapkan perasaannya.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah yang berlangsung apabila pengirim mendapatkan umpan balik tentang cara

penerima menangkap pesan yang telah dikirimkannya. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan dan sebaliknya, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi dalam organisasi juga merupakan sarana penghubung antara atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan atau yang disebut komunikasi vertikal ini memiliki peran penting dalam suatu organisasi karena dua per tiga dari komunikasi yang dilakukan dalam organisasi berlangsung antara atasan dan bawahan. Komunikasi vertikal dalam organisasi memiliki dua pola yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*) yaitu komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan dan komunikasi ke atas (*upward communication*) yaitu komunikasi yang mengalir dari bawahan kepada atasan.

Komunikasi atasan kepada bawahan sangat berkaitan erat dengan pengejawantahan fungsi kepemimpinan dalam roda organisasi, yaitu sebagai pendentu arah, agen perubahan, juru bicara dan pelatih bagi bawahannya.

Masalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul berkaitan dengan komunikasi kerja yaitu kurang optimalnya komunikasi yang dilakukan atasan terhadap bawahan sehingga mempengaruhi efisiensi kerja karyawan, kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan lemahnya sanksi yang diberikan oleh atasan apabila karyawan melakukan penyelewengan sehingga mengalami permasalahan dalam