

# RINGKASAN

## ANGGUN TRISNA YENI

HUBUNGAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN CABANG BINJAI (dibawah bimbingan Bapak. Drs. H. Jhon hardy, MSi selaku pembimbing I dan Bapak H. Syahriandy, SE, MSi selaku pembimbing II)

Organisasi adalah suatu sarana atau alat kegiatan dari orang – orang yang bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan. Struktur organisasi yang akan dibentuk tentunya struktur organisasi yang baik, sehat dan efisien.

Organisasi yang berjalan lancar dan baik merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap pimpinan. Untuk menjaga agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan baik diperlukan alat pengikat dari hubungan – hubungan dalam organisasi yaitu komunikasi.

Komunikasi adalah saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat saja, dimana sangat diperlukan dalam rangka membagi tugas pekerjaan maupun menggerakkan atau menggiatkan para bawahan yang telah diberikan tugas sehingga efisiensi kerja dapat ditingkatkan

dan tujuan yang diharapkan tercapai. Adanya komunikasi akan menciptakan jaringan kerja harmonis dan sinkron antara suatu bagian dengan bagian yang lain, sehingga tujuan yang ditentukan semula dapat dicapai.

Pada tahun 1959 di keluarkan PERPU yang kemudian diikuti dengan berdirinya kantor perwakilan Pajak hasil bumi di Sumatera Utara. Tahun 1960 kantor perwakilan ini mengendalikan pengolahan pajak hasil bumi untuk semua daerah Tingkat II se Sumatera Utara. Pada tahun 1965 Kantor Pelayanan Pajak hasil bumi tersebut diubah menjadi kantor Perwakilan Direktorat Iuran Pendapatan Daerah ( IPEDA ) Sumatera Utara. Kemudian pada tahun 1971 di gantii menjadi Direktorat IPEDA Sumatera Utara, lalu tahun 1977 Direktorat IPEDA yang semula dibawah naungan Direktorat Jendral Moneter dialihkan ke Direktorat Jenderal Pajak..

Dengan dikeluarkan Undang – Undang No. 12 tahun 1985 tentang PBB, maka pada tahun 1987 Kantor Inpeksi IPEDA diubah menjadi kantor Inpeksi PBB Medan.

Selanjutnya tahun 1989 terjadi reorganisasi pada direktorat Jenderal Pajak di mana kantor Inpeksi PBB menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan.

Tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Binjai secara umum adalah :

- a. Melaksanakan kegiatan penata usahaan rumah tangga, kepegawaian dan keuangan.
- b. Mengelolah data dan informasi Pajak Bumi dan Bangunan.

- c. Mengadakan pendataan objek dan subjek pajak serta mengadakan penilaian objek pajak bumi dan bangunan.
- d. Menetapkan besar pajak bumi dan bangunan yang terutang.
- e. Menata usahakan piutang pajak, penerimaan, penagihan serta restuirisasi pajak bumi dan bangunan.
- f. Menyelesaikan keberatan, uraian banding dan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

Hambatan yang dihadapi oleh Kantor PBB Cabang Binjai dalam mencapai tujuannya meliputi:

1. Pihak pimpinan.

Dalam hal ini pimpinan kurang menerangkan kebijaksanaan secara terbuka sehingga menyebabkan pegawai merasa enggan untuk menyampaikan masalah - masalah yang dihadapinya kepada pimpinan. Kemudian penggunaan bahasa oleh pimpinan dalam melakukan komunikasi selalu didasari pada tingkat pendidikan seperti penggunaan istilah - istilah dan pemakaian bahasa yang sulit dimengerti oleh para bawahan dalam menerima dan mendengarkannya.

2. Pihak pegawai..

Adapun hambatan dengan pegawai adalah masih kurangnya kesadaran tentang pemakaian dan arti pentingnya komunikasi, seperti pesan - pesan yang akan diterima serta kurangnya kemampuan dalam menyusun pesan yang akan disampaikan mungkin karena adanya saling pengertian antara sesama pegawai.

Cara untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan melakukan langkah langkah dimana pimpinan telah mengambil kebijaksanaan yakni dengan mengadakan pengawasan, pendekatan serta mencari faktor - faktor penghambat dalam masalah yang ditemukan serta mencari jalan keluarnya dengan tanpa menimbulkan masalah yang baru.

Salah satu usaha adalah dengan meningkatkan efisiensi kerja sama yang baik dan terpadu, dengan demikian dapat diharapkan dengan terciptanya komunikasi yang efektif.

Dari analisis dan evaluasi yang telah dilakukan, penulis berkesimpulan bahwa

1. Adanya komunikasi dua arah yang telah tercipta di organisasi / kantor.
2. Feed back komunikasi dibuktikan dengan adanya perubahan tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan yang dapat dikatakan telah mencapai hasil yang baik.
3. Relaisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan rata - rata 1,18 kali per tahun dari target yang ditetapkan.

Dari kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Laporan – laporan yang berupa informasi sebaiknya disimpan dalam arsip yang baik dan dikelola secara profesional. Hal ini untuk memudahkan perolehannya apabila dibutuhkan untuk dikomunikasikan.

2. Sistem informasi sebaiknya diawasi oleh suatu tim, namun demikian setiap maneger sebagai “Key User Information” hendaknya melakukan kontrol secara periodik terhadap sistim informasi tersebut.
3. Dengan melihat kenyataan bahwa proses data menjadi informasi untuk dikomunikasikan hampir seluruhnya menggunakan media komputer, penggunaan tenaga manusia (model manual) jangan seluruhnya diganti sebab bagaimanapun keberadaan mereka harus dapat dimanfaatkan.
4. Mengingat sistem yang dipakai sekarang, kiranya harus dapat memelihara dan meningkatkan kemampuan sistem yang ada.
5. Hendaknya pihak pimpinan dapat lebih meningkatkan hasil perolehan pajak bumi dan bangunan dengan lebih meningkatkan kualitas kinerja kerja pegawai melalui pelatihan – pelatihan.
6. Hubungan timbal balik antara pimpinan dengan pegawai haruslah dijalin lebih erat lagi untuk mendapatkan kerja sama yang baik dan harmonis.