

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ayahanda H. M. Hadi Syahputra dan Ibunda tercinta Hj. Sudyanti yang senantiasa memberikan dorongan, semangat dan do'a sehingga mendorong penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis sebagai Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area (Bapak H. Syahriandy, SE, MSi) yang sekaligus sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Jhon Hardy MSi selaku Ketua Jurusan, sekaligus Pembimbing I yang telah banyak mencurahkan perhatian dan bimbingan sepenuhnya pada penyelesaian skripsi ini.
5. Pada dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mendidik penulis mulai dari memasuki kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sampai selesainya penuli menempuh pendidikan.
6. Bapak Piminan Kantor PBB Cabang Binjai beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis untuk mengambil data.
7. Mas Reno, mbak Yessi, adikku Disti serta keponakan-keponakanku tersayang : Arrum, Diva dan Zuhra yang membantu memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

8. Kakanda tercinta Syofian Salman, SE yang senantiasa memberikan waktunya, dorongan dan semangat sehingga mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sobat-sobatku yang tersayang special buat Febriansyah Putra, Dian Anggraini, astuti Rao dan rekan-rekan mahasiswa/i khususnya stambuk 98 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa uraian dan pembahasan yang telah disajikan dalam Skripsi ini masih terdapat kekurangan, mengingat masih terbatasnya pengalaman, pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang berguna nantinya bagi kesempurnaan tulisan ini.

Semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.
Terima kasih.

Medan, 2003
Penulis

(Anggun Trisna Yeni)

DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I	: PENDAHULUAN	1
	A. Alasan Pemilihan Judul	1
	B. Perumusan Masalah	2
	C. Hipotesis	3
	D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
	E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
	F. Metode Analisis	5
BAB II	: LANDASAN TEORITIS	7
	A. Pengertian, Fungsi dan Arti Penting Komunikasi Organisasi	7
	B. Model Komunikasi Organisasi	12
	C. Ciri – Ciri Komunikasi Yang Baik	24
	D. Pengertian Kinerja Karyawan	25

BAB III	: KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI dan BANGUNAN CABANG BINJAI	29
	A. Gambaran Umum	29
	B. Model Komunikasi Yang Diterapkan	40
	C. Kesadaran Kebutuhan Terhadap Komunikasi Yang Eektif	43
	D. Kinerja Pegawai	46
	E. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Dan Usaha Mengatasinya	50
BAB IV	: ANALISIS DAN EVALUASI	52
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60