

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia selalu melakukan interaksi dengan makhluk lainnya agar penyampaian ide yang ada dapat dipahami oleh lawan interaksinya. Kegiatan komunikasi selalu dilakukan manusia setiap hari untuk melakukan pertukaran ide atau gagasan. Secara sederhana, kegiatan komunikasi dilakukan sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lainnya.

Komunikasi merupakan satu hal yang penting dalam menjalani suatu kegiatan yang mempunyai tujuan. Kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi penting dilakukan agar kegiatan dalam pencapaian tujuan dapat tercapai. Menjaga komunikasi disegala tingkatan dalam organisasi sangat penting dilakukan agar fungsi dalam komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik.

Kesempurnaan komunikasi organisasi dalam mendapatkan informasi yang ada dapat terlihat dari sumber yang muncul. Sumber tersebut antara lain dengan pekerjaan, ketepatan informasi, kesempurnaan, saluran komunikasi, kualitas media, komunikasi teman kerja dan komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan.

Faktor yang pertama dapat terlihat dalam pekerjaan. Ketepatan dalam bekerja menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi dapat berjalan

dengan baik. Komunikasi yang dilakukan merupakan penjelasan tentang pekerjaan yang akan dilakukan dalam organisasi.

Baik kendala ataupun masalah dalam menyelesaikan pekerjaan dapat terselesaikan dengan komunikasi. Pegawai dapat melakukan komunikasi di segala jenjang untuk mendapatkan bantuan agar pekerjaan terselesaikan dengan baik.

Ketepatan informasi juga merupakan faktor dalam komunikasi organisasi. Faktor ini terlihat pegawai dalam mendapatkan informasi mengenai pekerjaan yang harus dilakukan. Informasi yang tepat dapat digunakan pegawai sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan organisasi.

Pegawai harus selalu mendapatkan informasi secara baik dan lengkap untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang harus disesuaikan dengan kebijakan ataupun langkah-langkah baru dalam organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi menunjang pegawai dalam mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pekerjaannya. Dengan demikian, organisasi harus selalu menjalankan komunikasi dengan baik di segala tingkatan yang ada dalam organisasi.

Faktor yang lain dapat terlihat pada kesempurnaan komunikasi. Segala perubahan yang ada dalam organisasi dengan tujuan untuk menyempurnakan informasi harus selalu dilakukan oleh organisasi dengan melakukan komunikasi. Kegiatan komunikasi ini dapat memberikan

peranan para pegawai agar dapat selalu berkomunikasi untuk menyempurnakan informasi.

Faktor selanjutnya adalah saluran komunikasi organisasi. Faktor ini mencakup melalui mana komunikasi dapat disebarluaskan dalam organisasi hingga sampai ke pegawai. Saluran komunikasi ini dapat berupa peralatan dan materi tulisan yang disampaikan.

Pada faktor saluran komunikasi, organisasi harus memperhatikan media yang digunakan sebagai alat komunikasi. Media yang tepat untuk memberikan informasi dapat memastikan sampainya informasi sesuai target yang diinginkan. Keutuhan isi dari saluran komunikasi ini diperlukan agar pegawai tidak meragukan informasi yang didapat.

Selain saluran komunikasi. Faktor ini mencakup tentang nilai informasi yang diterima oleh pegawai dan mutu dari isi informasi. Ketersediaan informasi yang disalurkan memerlukan media yang tepat agar informasi dapat diterima dengan baik dan tepat waktu. Media yang digunakan oleh organisasi serta ketepatan dan ketersediaannya informasi memberikan kepuasan komunikasi dalam organisasi.

Selain faktor-faktor diatas faktor lain adalah komunikasi dengan rekan kerja. Kegiatan komunikasi dengan rekan kerja membantu para pegawai dalam memecahkan masalah yang ada di dalam menyelesaikan pekerjaan. Kegiatan komunikasi ini dapat dilakukan dengan diskusi masalah antara pegawai dalam mencari solusi.

Kegiatan komunikasi dilakukan antara pegawai juga dapat memberikan saran untuk para pegawai dalam bertukar informasi. Kegiatan ini harus selalu dijaga oleh organisasi agar kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian organisasi harus selalu memberikan kesempatan dan dorongan pada para pegawai agar selalu melakukan komunikasi antara sesama pegawai.

Faktor yang terakhir adalah komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Faktor ini mengartikan bahwa keseluruhan komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan yang bermacam-macam. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan dalam organisasi merupakan bagian terbesar dalam kegiatan pokok organisasi dan menjadi suatu kesatuan dalam organisasi.

Masalah komunikasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya pada bagian Pemeriksaan adalah informasi yang diberikan pimpinan tidak diterima oleh seluruh pegawai, pegawai sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan karena informasi yang didapat mengenai prosedur atau tata cara yang kurang akurat, pegawai tidak saling berkordinasi tentang perintah yang diberikan pimpinan.

Hal ini terlihat bahwa komunikasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung khususnya pada divisi pemeriksaan belum berjalan dengan efektif, maka dari itu penulis sangat tertarik untuk menguraikan dan membahas lebih lanjut tentang masalah komunikasi untuk dijadikan tugas

akhir yang berjudul “ **Analisis Komunikasi Organisasi Pada Divisi Pemeriksaan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan adalah: Bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung khususnya di bagian Pemeriksaan ?

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan ini antara lain:

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung khususnya di bagian Pemeriksaan
2. Memberikan rekomendasi komunikasi organisasi yang efektif bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung khususnya bagian Pemeriksaan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi organisasi.

2. Sebagai bahan masukan untuk organisasi agar dapat menjaga komunikasi organisasi sesuai dengan fungsinya dengan menggunakan metode yang tepat.
3. Sebagai motivasi untuk para pegawai untuk melakukan komunikasi dalam organisasi.
4. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pentingnya melakukan komunikasi dalam organisasi.