

PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDRAL PAJAK SUMATERA UTARA I

Oleh
Elma Erika Ginting
Suwardi Lubis
Jannatun Nisa
Universitas Darma Agung
E-mail:
elmaerika1984@gmail.com

ABSTRAK

Baik di perusahaan publik maupun komersial, para eksekutif harus berupaya meningkatkan kinerja staf. Melalui penggunaan komunikasi organisasi, suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang berada di luar jangkauan individu yang bekerja sendiri. Oleh karena itu, jelas bahwa keberhasilan suatu organisasi bergantung pada kerja sama para anggotanya untuk mencapai tujuannya. Meningkatkan kinerja karyawan sangat bergantung pada komunikasi yang efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk lebih memahami bagaimana personel di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi peran komunikasi korporat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pengumpulan data secara langsung dilakukan melalui observasi dan wawancara pegawai di Bagian Umum Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Sumut I Sumatera Utara, khususnya bagian kepegawaian. Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan merupakan seluruh komponen analisis data. Menurut penelitian, komunikasi organisasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumut I. Peningkatan kinerja pegawai merupakan konsekuensi akhir dari kuatnya komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan serta kolaborasi antar pekerja yang dibina oleh komunikasi organisasi yang efektif.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi; Pegawai; Kinerja Pegawai

Abstract

In both public and commercial enterprises, executives must strive to increase staff performance. Through the use of organizational communication, an organization may accomplish goals that would be out of reach for an individual working alone. Therefore, it is clear that an organization's success depends on its members working together to fulfill its objectives. Enhancing employee performance is largely dependent on effective communication. The goal of this study is to better understand how personnel at the Directorate General of Taxes' North Sumatra I Regional Office can do their jobs more effectively. The research uses a qualitative descriptive data analysis approach to explore the role that corporate communication plays in raising employee performance. Direct data collection takes place via staff observations and interviews at the Directorate General of Taxes' North Sumatra I Regional Office's General Affairs department, notably the personnel division. Data reduction, data display, and conclusion verifications are all components of data analysis. According to the study, organizational communication has a substantial influence on improving employee performance at the

Directorate General of Taxes' North Sumatra I Regional Office. Improved employee performance is the end consequence of strong vertical communication between bosses and subordinates and collaboration among workers fostered by effective organizational communication.

Keywords: *Organizational Communication; Employees; Working Achievement*

Pendahuluan

Setiap perusahaan menggunakan metrik untuk mengevaluasi kinerja setiap karyawan. Organisasi seringkali menginginkan peningkatan kinerja karyawan. Bisnis pemerintah dan komersial pasti akan membuat kemajuan dengan meningkatkan kinerja organisasi. Setiap perusahaan harus memberikan prioritas utama pada kinerja. Tujuan suatu organisasi adalah untuk secara konsisten memberikan kinerja yang unggul. Akan sulit bagi perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan dari operasinya jika kinerja personelnya buruk.

Melalui beberapa prosedur dan dukungan, kinerja pegawai tentunya akan meningkat. Entah itu bantuan dari keluarga, rekan kerja, atau atasan. Dukungan dari atasan dan rekan kerja bisa diperoleh jika ada komunikasi yang terbuka di antara mereka. Selain itu, komunikasi organisasi yang efektif juga sangat penting. Dengan memberikan arahan yang jelas kepada bawahan dan mengkomunikasikan informasi kepada mereka, atasan dapat meningkatkan kinerja. Jika terjadi miskomunikasi antar pihak yang dituju maka hal ini akan merugikan komunikasi yang seharusnya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi yang dapat menimbulkan miskomunikasi merupakan suatu tindakan kurang maksimalnya kinerja yang digariskan oleh seorang pegawai, sehingga perlu terjalinnya komunikasi yang jelas dan benar untuk mencegah hal tersebut terjadi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi korporat tidak dapat dilebih-lebihkan. Tinjauan kinerja karyawan memberikan informasi yang sangat berguna dalam

membuat penilaian mengenai peraturan organisasi, promosi karyawan, mutasi karyawan, dan jumlah tunjangan yang diterima. Karyawan berupaya mencapai prestasi kerja, salah satu standar dalam evaluasi kinerja, dengan bantuan penilaian kinerja. setiap pekerja berupaya meningkatkan kemampuannya. Biasanya, faktor-faktor termasuk kuantitas dan kualitas kerja, kolaborasi, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan, kesadaran posisi, ketekunan, loyalitas, ketergantungan, dan inisiatif digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Faktor yang paling krusial dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumut I adalah komunikasi organisasi.

Kanwil Ditjen Pajak Sumut I juga harus meningkatkan standar pelayanan masyarakat. Selain itu, Anda perlu menjalin kontak persahabatan dengan bisnis lain. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumut I sering bekerja sama dengan entitas lain untuk meningkatkan pencapaian tujuan. Peningkatan kemitraan dengan perusahaan lain juga dapat dihasilkan dari peningkatan komunikasi korporat. Struktur kepemimpinan yang kuat dan komunikasi yang efektif dalam suatu lembaga diperlukan untuk menjawab meningkatnya harapan masyarakat terhadap aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatur dan mengarahkan kegiatan pegawai dibutuhkan kiat-kiat tertentu, mengingat mereka adalah manusia yang mempunyai sifat dan kepribadian yang berbeda satu sama lainnya. Hal ini dipengaruhi berbagai faktor antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, dan lingkungan.

Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak terdapat 6 Bidang didalamnya, yaitu :

1. Bagian Umum
2. Bidang Data pengawasan dan Potensi Perpajakan.
3. Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen, dan Penyidikan
4. Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
5. Bidang Keberatan dan Banding

Setiap pekerjaan mempunyai tanggung jawab dan tujuan tertentu. Akibatnya, tanggung jawab setiap karyawan berbeda-beda tergantung pada spesialisasinya. Meski tugas masing-masing karyawan berbeda-beda, namun tetap saja mereka harus mampu berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja dari profesi lain. Selain itu, manajer harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan anggota staf dari berbagai usia, latar belakang, pekerjaan, dan kepribadian. Efisiensi dan efektivitas komunikasi tentunya akan berdampak pada seberapa baik kinerja pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumut I.

Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumut I menekankan gaya kepemimpinan dan strategi komunikasi dalam upaya mendongkrak kinerja pegawai di Kanwil Ditjen Pajak Sumut I. Guna memberi semangat pada pekerja untuk dapat bekerja sesuai dengan tujuannya tanpa merasa tertekan atau terpaksa.

Untuk memahami seberapa besar peran komunikasi dan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I maka atas dasar alasan diatas penulis mengambil judul: "PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I"

Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2022; 9–10), metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau interpretatif yang digunakan untuk menyelidiki keadaan benda-benda alam. Peneliti berfungsi sebagai alat utama, teknik pengumpulan data bersifat triangulasi (menggabungkan kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung berupa data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil metode kualitatif bersifat induktif/kualitatif. digambarkan sebagai: melalui. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I menggunakan metodologi kualitatif untuk menjelaskan fungsi komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Metode analisis data kualitatif meliputi karakterisasi tanggapan responden sebelum ditampilkan dalam bentuk tabel atau kata-kata. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berupaya memberikan gambaran rinci tentang kebenaran dan fakta berdasarkan data yang dikumpulkan.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dipengaruhi oleh data lapangan, bukan teori. Berdasarkan fakta yang ditemukan, maka digunakan metode analisis data induktif untuk membangun hipotesis. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak peneliti menyusun proposal hingga selesainya pengumpulan data di lapangan (Sugiyono, 2014). Sementara itu terlihat dari metode penerapan pola deskriptif untuk menampilkan hasil belajar. Dalam melakukan penelitian, teknik deskriptif digunakan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan siapa, apa, kapan, dan bagaimana yang berkaitan dengan objek penelitian.

Metode Penelitian

Hasil dan Pembahasan

1. Peran Komunikasi Organisasi

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I mengamati bahwa komunikasi yang efisien memiliki dampak penting dan bermanfaat terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa seiring dengan meningkatnya efektivitas komunikasi, maka tingkat kinerja karyawan juga akan meningkat. Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi meningkat ketika supervisor memberikan instruksi yang komprehensif dan spesifik mengenai tugas kerja. Selain itu, penyampaian informasi yang tepat waktu dalam bahasa yang jelas dan mudah dipahami, ditambah dengan pemberian peringatan jika terjadi kesalahan, berkontribusi terhadap peningkatan hasil komunikasi. Selain itu, kesediaan atasan untuk mempertimbangkan dengan penuh perhatian dan mempertimbangkan saran dan pendapat bawahan, serta penanganan keluhan mereka dengan penuh rasa hormat, semakin meningkatkan efektivitas komunikasi. Terakhir, pertukaran pendapat yang aktif di antara karyawan, termasuk kesediaan untuk mendengarkan sudut pandang rekan kerja, juga diidentifikasi sebagai faktor yang secara positif mempengaruhi efektivitas komunikasi. Dalam proses pelaksanaan komunikasi terlihat banyak bentuk komunikasi, antara lain komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

Untuk menilai efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak, peneliti melakukan wawancara terhadap informan yaitu individu yang tergabung dalam kelompok fungsional dan pekerja struktural. Peneliti melakukan wawancara kepada orang-orang penting seperti Kepala Seksi Bimbingan Pengawasan, Kepala Seksi Dukungan Teknis Komputer, dan pelaksana di Ditjen Pajak Wilayah Sumut I, dengan tujuan untuk menghasilkan konsep operasional.

Konsep yang digunakan mengacu pada

teori-teori pendapat ahli Siagian (2007:307), yaitu tentang komunikasi dalam suatu organisasi meliputi:

a. Arus Komunikasi Organisasi
Irene Silviani (2020: 111) menegaskan bahwa desain organisasi yang efektif harus memfasilitasi komunikasi melalui beberapa saluran, termasuk komunikasi ke bawah, ke atas, horizontal, dan diagonal. Pedoman komunikasi ini menyediakan struktur untuk memfasilitasi komunikasi korporat.

Berikut ini arus komunikasi dalam organisasi menurut Ivancevich (2007:121)

1. Komunikasi Kebawah

Komunikasi ke bawah mengacu pada transmisi informasi dari mereka yang menduduki posisi lebih tinggi dalam hierarki organisasi ke mereka yang menduduki posisi lebih rendah.

2. Komunikasi Ke Atas

Komunikasi vertikal ke atas mengacu pada transmisi informasi dari mereka yang menduduki posisi hierarki lebih rendah dalam struktur organisasi ke mereka yang menduduki posisi lebih tinggi.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal mengacu pada pertukaran informasi dan pesan yang terjadi di beberapa unit fungsional atau departemen dalam suatu organisasi. Kontak interpersonal terjadi antar individu dengan jabatan yang setara di lingkungan Kanwil DJP Sumut I.

4. Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal mengacu pada jenis komunikasi yang terjadi secara horizontal di berbagai fungsi dan vertikal di berbagai tingkatan dalam suatu organisasi. Komunikasi diagonal, meskipun relatif kurang lazim dalam konteks organisasi, memiliki arti penting dalam skenario ketika jalur komunikasi normal gagal menyediakan komunikasi yang efektif antar anggota.

5. Komunikasi Eksternal Organisasi seringkali berkomunikasi dengan pihak luar untuk mempromosikan produk dan layanan, untuk menampilkan citra perusahaan yang positif, untuk menarik karyawan dan untuk mendapatkan perhatian.

Komunikasi yang efektif dalam unit kerja difasilitasi oleh struktur hierarki, dimana informasi mengalir dari atasan ke bawahan melalui sarana langsung seperti telepon atau interaksi tatap muka. Praktik pemantauan komunikasi sebagian besar masih dilakukan oleh mereka yang mempunyai otoritas lebih tinggi. Tanggung jawab Kepala Kantor dan Kepala Bagian selanjutnya dilimpahkan kepada bawahan, staf, atau pelaksana. Meskipun demikian, sosialisasi informasi perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa seluruh pekerja memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai pemantauan komunikasi di dalam unit kerja.

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori birokrasi Weber. Menurut konseptualisasi Weber, birokrasi mengacu pada struktur organisasi yang dirancang untuk mengoptimalkan efisiensi dalam suatu lembaga melalui pelaksanaan tugas-tugas khusus, sistem wewenang hierarki, dan mekanisme pelaporan yang kuat untuk memfasilitasi akuntabilitas. Pemenuhan kewajiban mengharuskan tanggung jawab diberikan kepada mereka yang memiliki keahlian khusus.

Penelitian ini mengkaji penggunaan teori Weber dalam manajemen operasional Kanwil DJP Sumut I, sebuah organisasi pemerintah. Visi Kanwil DJP Sumut I adalah menjadikan dirinya sebagai lembaga pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan kontemporer yang efektif dan efisien, serta memperoleh kepercayaan masyarakat melalui tingkat integritas dan profesionalisme yang tinggi. Dengan menerapkan teori Weber, terlihat bahwa Kanwil DJP Sumut merupakan organisasi yang mengutamakan efisiensi

dengan memberikan peran dan tanggung jawab khusus kepada anggotanya. Tujuan utama Kanwil DJP Sumut I adalah menghimpun penerimaan perpajakan Negara sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan, dengan tujuan mencapai kemandirian finansial dalam mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui terselenggaranya administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak Daerah Sumut I beroperasi sesuai aturan terkait dan didukung sistem operasional prosedur (SOP). Selain itu, personel dapat beroperasi dengan nyaman tanpa adanya gangguan dari penggunaan kekuasaan. Misi Kanwil DJP Sumut menunjukkan penerapan kerangka teoritis Weber, yang mencakup struktur hierarki entitas yang berwenang, sistem pelaporan yang efektif untuk memungkinkan akuntabilitas, dan anggota dengan talenta khusus untuk memenuhi tanggung jawabnya. Implementasi misi Kanwil DJP Sumut diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dan menumbuhkan kesinambungan kelembagaan, sehingga mendorong berkembangnya birokrasi yang ideal.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kanwil DJP Sumut I

a. Faktor individual, meliputi :

1. Motivasi memunculkan transformasi keadaan energi yang melekat pada individu. Topik yang dibahas berkaitan dengan masalah gejala mental. Keadaan emosional dan pengalaman afektif berfungsi sebagai katalisator untuk tindakan dan perilaku selanjutnya. Pemberian dorongan dikaitkan dengan kebutuhan yang melekat, aspirasi pribadi, atau tujuan.
2. Pengalaman yaitu, adalah masa kerja mengacu pada kuantifikasi durasi atau periode di mana seseorang telah terlibat dalam pekerjaan tertentu, sehingga

memungkinkan mereka untuk memahami tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan tersebut dan menunjukkan kinerja yang memuaskan.

3. Umur, adalah pengukuran masa hidup seseorang seringkali dinyatakan dalam satuan tahun. Menurut konvensi yang berlaku, fase dewasa awal umumnya didefinisikan sebagai periode antara usia 18 hingga 40 tahun. Rentang usia tertentu ini secara luas diakui sebagai tahap penting dalam kehidupan yang ditandai dengan meningkatnya produktivitas dalam konteks pekerjaan dan upaya profesional.
 4. Pendidikan yaitu Proses memodifikasi sikap dan perilaku suatu entitas individu atau kolektif dengan tujuan mendorong pertumbuhan pribadi melalui upaya pendidikan dan pengajaran. Terdapat korelasi positif antara tingkat pendidikan seseorang dan kinerjanya.
- b. Faktor Situasional :
- Faktor fisik dan pekerjaan ;
- 1) Metode kerja yaitu pendekatan terorganisir yang digunakan untuk melaksanakan tugas dengan cara yang selaras dengan hasil yang diharapkan, kerangka metodis untuk bekerja yang menyederhanakan pelaksanaan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
 - 2) Perlengkapan kerja, adalah semua sumber daya dan peralatan di dalam lingkungan kantor, baik digunakan secara langsung maupun tidak langsung, bertujuan untuk memfasilitasi tugas-tugas kantor dan mencapai hasil yang diinginkan.
 - 3) Penataan ruang yaitu, Tata letak kantor disusun secara strategis

untuk mengoptimalkan efisiensi kerja kantor, sehingga memfasilitasi peningkatan kinerja staf melalui desain ruang kantor yang efektif.

- 4) Lingkungan fisik, penyinaran, temperatur, dan ventilasi, iklim ruangan yang kondusif dengan sirkulasi udara yang optimal memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja staf sehingga menghasilkan peningkatan produktivitas.
- c. Faktor sosial dan organisasi, meliputi
- 1) Peraturan organisasi, peraturan adalah produk yang dimaksud adalah hasil dari pembatasan undang-undang yang dikeluarkan oleh pemimpin dalam bisnis, yang peran utamanya adalah mengawasi dan menegakkan tindakan peraturan di dalam organisasi. Jika peraturan mampu menjamin lingkungan kerja yang nyaman bagi pekerja, kemungkinan besar kinerja pekerja akan meningkat.
 - 2) Jenis latihan merupakan bagian dari Proses pendidikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan bakat atau kemahiran spesifik dari suatu entitas individu atau kolektif. Contoh : Diklat Fungsional, Diklat Juru Sita, Diklat Account Representative, E-Learning Excellent Frontliners, Pelatihan Forensik Digital Perpajakan.
 - 3) Gaji, mempunyai peranan penting dalam memotivasi personel. Hal ini berarti bahwa meskipun pendapatan bukan merupakan satu-satunya faktor penentu, pendapatan memainkan peran penting dalam memotivasi pekerja, terutama sampai pendapatan tersebut mencapai tingkat yang cukup memenuhi kebutuhan hidup mereka dan

mempengaruhi kinerja kerja mereka.

- 4) Manusia tidak pernah hidup sendiri. Sejak lahir, ia telah menunjukkan ketergantungan pada bantuan orang lain. Individu terlibat dalam interaksi sosial dengan orang lain. Dalam perjalanan kontak ini, terdapat dampak yang terlihat. Seiring bertambahnya umur dan ukurannya, organisme tersebut terlibat dalam lebih banyak interaksi. Terlebih lagi ketika jangkauan keterlibatannya semakin luas. Dia adalah anggota lingkaran sosial. Dia terlibat dalam interaksi dengan komunitas lokal.

Komunikasi adalah upaya manusia yang melekat dan mendasar, memfasilitasi hubungan antarpribadi dan membina hubungan di seluruh domain keberadaan manusia, termasuk bidang pribadi dan profesional, serta konteks masyarakat dan komunal. Setiap individu pasti terlibat dalam proses komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi umat manusia tidak dapat disangkal, dan hal ini juga berlaku bagi organisasi. Komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi mendorong berkembangnya sinergi atau kolaborasi antar divisi atau sektor yang berbeda, serta antar individu pekerja. Diakui dengan baik bahwa perusahaan dikelola oleh sekelompok individu dengan tujuan mencapai visi, maksud, dan sasaran yang telah ditetapkan. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi dan koordinasi yang efektif antar karyawan akan meningkatkan kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak komunikasi kepemimpinan terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai di Kanwil DJP Sumut I. Komunikasi terjadi antara pegawai tingkat bawah dengan atasan yang lebih tinggi mengenai permasalahan yang

timbul di Kantor Wilayah DJP Sumut I. Tingkat komunikasi untuk koordinasi dan kolaborasi antar pekerja sangat efektif dan terjalin dengan baik. Hal ini diketahui secara komprehensif oleh karyawan lain dan menggunakan platform media sosial, seperti WhatsApp, sebagai sarana bertukar pikiran dan memfasilitasi kontak antar unit yang berbeda. Kualitas pekerjaannya patut diacungi jempol. Namun, diperlukan lebih banyak perbaikan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan realisasi rencana dan kegiatan.

Dalam skenario khusus ini, komunikasi berfungsi sebagai saluran yang membangun hubungan antara anggota atau staf dalam suatu organisasi dan pemimpinnya. Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai mekanisme untuk menopang fungsi seluruh elemen penyusunnya. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk kelancaran dan efektivitas fungsi suatu organisasi. Sebaliknya, tidak adanya atau tidak memadainya komunikasi organisasi dapat menghambat kemajuan dan menyebabkan kegagalan. Organisasi dapat didefinisikan sebagai entitas terstruktur yang terdiri dari orang-orang yang, melalui struktur hierarki dan alokasi tugas, berusaha untuk secara kolektif mencapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk memenuhi kebutuhan sosialnya, individu mengandalkan komunikasi untuk terlibat dengan orang lain dan berpartisipasi dalam berbagai organisasi sosial atau komunitas. Diakui dengan baik bahwa perkembangan sebagian besar manusia terjadi melalui proses integrasi sosial dalam organisasi dan masyarakat. Pentingnya komunikasi yang efektif adalah yang terpenting dalam semua konteks organisasi. Tujuan utama komunikasi organisasi di Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I adalah untuk meningkatkan kinerja staf agar tujuan lembaga dapat tercapai secara efektif. Kontak sosial yang efektif melalui komunikasi sangat penting untuk berfungsinya semua operasi secara efisien.

Komunikasi harus dioptimalkan untuk meminimalkan kesalahpahaman, yang dapat menghambat kinerja karyawan. Direktorat Jenderal Pajak Daerah Sumatera Utara.

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian milik Anastasia Haru Iryani yang berjudul Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari, persamaan yang ditemukan terdapat dalam penggunaan metode penelitian dimana metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan persamaan dalam objek yang diteliti, yaitu ASN. Perbedaan yang dapat ditemukan dalam penelitian milik Anastasia Haru Iryani terletak pada objek ASN yang diteliti bekerja di Lembaga Pendidikan, sedangkan penelitian saat ini objek yang diteliti bekerja di instansi keuangan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Signifikansi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I adalah signifikan. Komunikasi yang efektif memfasilitasi pemahaman pekerja terhadap instruksi, meningkatkan koordinasi kolaboratif, dan

memungkinkan pencapaian tujuan kerja.

2. Berbagai faktor antara lain motivasi, pengalaman, usia, pendidikan, teknik kerja, peralatan kerja, lingkungan fisik, dan aturan organisasi mempunyai dampak terhadap kinerja pegawai.

SARAN

Penelitian ini menyarankan agar membangun kedekatan antara pemimpin dan atasan dengan tujuan menciptakan keterbukaan antara pegawai dan atasan, serta kesadaran dari para pegawai dan pemimpin untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam komunikasi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi (2019). Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Silviani, I. (2020). Komunikasi Organisasi. Scopindo Media Pustaka.
- Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan Nvivo 11 Plus (2016). Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. (2007). Organizational Behavior and Management. McGraw-Hill Companies, Incorporated.