

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi pegawai tentang efektivitas komunikasi terjadi antara atasan dan bawahan yang ada di Kantor Wilayah DJPb Banten, dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai efektivitas komunikasi yang berdasarkan pada 7 dimensi efektivitas komunikasi (*credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels, capability of the audience*) telah menjadi indikator yang bisa menjelaskan komunikasi yang efektif di Kantor Wilayah DJP Provinsi Banten. Tidak ditemukan permasalahan komunikasi yang serius, karena hasil penelitian dalam setiap dimensi menunjukkan adanya kecenderungan hasil yang baik dan masuk pada kategori yang tinggi. Hanya saja, terdapat persepsi hambatan terhadap komunikasi yang dirasakan oleh pegawai berkaitan dengan kategori responden penelitian.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya komunikasi akan menemukan hambatan dalam komunikasi, sesuai dengan teori hambatan komunikasi power position dan sender credibility yang muncul dari persepsi pegawai memberikan tekanan pada hambatan komunikasi dari teori *The 7C's* mengambil hasil persilangan dengan ciri biografis dengan dimensi komunikasi yang berangkat dari indikasi permasalahan komunikasi dilapangan seperti dimensi *clarity* dengan lama bekerja, dimensi *capability*

of the audience dengan tingkat pendidikan dan dimensi *continuity dan consistency* dengan jabatan. Meskipun dalam proses komunikasi yang ada dilapangan menemui hambatan dari adanya ciri biografi di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten memiliki komunikasi yang efektif dimana para pegawai berusaha untuk terus membangun dan memperbaiki juga menemui tantangan dalam komunikasi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan saran adalah untuk terus meningkatkan proses komunikasi dan mempertahankan proses komunikasi yang sudah berjalan baik. Saran yang bisa diberikan penulis kepada Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten adalah dengan mengadakan kegiatan – kegiatan baik secara formal maupun informal yang dapat dilakukan secara intens (weekly meeting, check point meeting, dll) guna mempermudah komunikasi dengan pegawai diluar kota dan juga turut membangun kedekatan antar pegawai seperti outing kantor atau bagian yang akan meningkatkan kedekatan yang lebih intens dan mengurangi gap dari ciri biografi tertentu. Hal ini guna membangun komunikasi yang lebih efektif dan siap dalam menghadapi hambatan dalam komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A The National Archives. "Effective Communication : Raising the Profile of Your Archive Services," 2013.
<https://www.nationalarchives.gov.uk/documents/archives/effective-communications.pdf>.
- Broom, G. M., Ben-Ling Sha, and Cutlip and Center's. *Effective Public Relations Eleventh Edition*. LISA: Pearson, 2013.
- Devito, J. A. *The Interpersonal Communication Book*. New Jersey: Pearso Education, 2016.
- DJPb Kementeriann Keuangan RI. "Tugas & Fungsi Kanwil DJPb." Accessed July 5, 2024. <https://djp.b.kemenkeu.go.id/kanwil/banten/id/profil/tugasdanfungsi.html>.
- Ivancevich, John M. *Organizational Behaviour and Management Ten Edition*. New York: Mc Graw- Hill Education, 2014.
- Kanwil DJPb Prov. Banten. "Sejarah Dan Letak Geografis." Accessed July 5, 2024. <https://djp.b.kemenkeu.go.id/kanwil/banten/id/profil/sejarah.html>.
- Kondalkar, V.G. *Organizational Behaviour*. New Delhi: New Age International (P) Ltd, Publishers, 2007.
- Luthans, Fred. *Organizational Behaviour : An Evidence-Based Approach 12th Ed*. New York: McGraw-Hill Irwin, 2011.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. *Teori Komunikasi Kontemporer*. Prenada Media, 2017.
- Onifade, T. A. "Communication : An Effective Tool for Employee Performance in Unilever Nigeria PLC," 2018. <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Communication-An-Effective-Tool-for-Employee-Performance-in-Unilever-Nigeria-Plc.pdf>.
- Patriana, Eva. "Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta." *Journal of Rural and Development* 5, no. 2 (2014): 203–13.
- Robbins, S P, and T A Judge. *Organizational Behavior 7th Edition*. Harlow: Pearson Education Limited. Harlow: Pearson Education Limited, 2017.

Shane, Steven L Mc, and Von Glonow. *Organizational Behavior ; Emerging Knowledge and Practice for the Real World Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill, 2010.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.