



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Persepsi Pegawai tentang Efektivitas Komunikasi Melalui The 7 C's**  
**Pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten**

**SKRIPSI**

Oleh

Lidwina Anindhita

2017310128

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Persepsi Pegawai tentang Efektivitas Komunikasi Melalui The 7 C's**  
**Pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten**

SKRIPSI

Oleh

Lidwina Anindhita

2017310128

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Lidwina Anindhita  
Nomor Pokok : 2017310128  
Judul : Persepsi Pegawai tentang Efektivitas Komunikasi Melalui The 7C's  
Pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 26 Juli 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

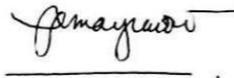
**Ketua sidang merangkap anggota**

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.



**Sekretaris**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.



**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs, M.Si



Mengesahkan,  
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

## Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lidwina Anindhita  
NPM : 2017310128  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Presepsi Pegawai Tentang Hambatan Komunikasi Melalui The 7 C's  
Pada Kantor Wilayah Ditjen Pembendaharaan Provinsi Banten

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun penulisan yang berasal dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan aturan penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 18 Juli 2024



Lidwina Anindhita

# Persepsi Pegawai tentang Hambatan Komunikasi melalui The 7C's pada Kantor Wilayah Ditjen Pembendaharaan Provinsi Banten

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://djpbn.kemenkeu.go.id">djpbn.kemenkeu.go.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://djpb.kemenkeu.go.id">djpb.kemenkeu.go.id</a> Internet Source	2%
3	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	1%
4	<a href="http://repository.unpar.ac.id">repository.unpar.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Student Paper	1%
7	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%

## ABSTRAK

Nama : Lidwina Anindhita

NPM : 2017310128

Judul : Persepsi Pegawai tentang Efektivitas Komunikasi melalui The 7C's pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten

---

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pegawai tentang komunikasi yang efektif melalui The 7C's yang terjadi di Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten. Kanwil DJPb Provinsi Banten merupakan salah satu unsur pelaksana pelayanan publik yaitu pelayanan Pajak. Pelayanan perpajakan merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang berkaitan dengan perpajakan baik orang pribadi maupun organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang berlaku. Untuk mencapai tujuan tersebut, penulis menggunakan teori efektivitas komunikasi yang terdiri dari 7 dimensi yaitu *credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels*, dan *capability of the audience*.

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan kepada seluruh pegawai Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten, yang berjumlah 75 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya komunikasi yang efektif di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten sudah berjalan dengan efektif dengan hasil setiap dimensi berada pada kategori tinggi yang menunjukkan proses komunikasi yang efektif berjalan sesuai dengan harapan. Akan tetapi masih terdapat hambatan dalam proses komunikasi yang terjadi karena perbedaan biografi dari pegawai yang memicu adanya persepsi dari pegawai itu sendiri. Adapun saran yang bisa diberikan penulis kepada Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten adalah untuk mempertahankan proses komunikasi yang sudah berjalan dengan efektif dan meningkatkan proses penyampaian pesan dengan membangun komunikasi yang lebih intens untuk menghadapi tantangan komunikasi yang ada dengan pegawai maupun atasan guna untuk sama pada tujuan bersama dalam organisasi.

*Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Kanwil DJPb Banten*

## ABSTRACT

*Name* : Lidwina Anindhita

*NPM* : 2017310128

*Title* : *Employee Perceptions of Communication Effectiveness through The 7C's at the Regional Office of the Directorate General of Treasury, Banten Province.*

---

*This research aims to describe employee perceptions regarding effective communication through The 7C's, which occurs at the Regional Office of the Directorate General of Treasury, Banten Province. The Banten Province DJPb Regional Office is one of the elements that implement public services, namely tax services. Tax services are services for people or society's needs related to taxation for individuals and organizations by the basic rules and procedures that apply. To achieve this goal, the author uses the theory of communication effectiveness, which consists of 7 dimensions: credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels, and capability of the audience.*

*The research was conducted using a descriptive quantitative method approach. This research was conducted on all employees of the Regional Office of the Directorate General of Treasury of Banten Province, totaling 75 people. Data collection techniques were carried out through questionnaires and interviews. The data analysis used is descriptive statistics.*

*The results of this research show that communication at the Banten Province DJPb Regional Office has been running effectively, with the results for each dimension being in the high category, which shows that the effective communication process is running according to expectations. However, there are still obstacles in the communication process due to differences in employee biographies, which trigger perceptions from the employees themselves. The author can advise the Banten Province DJPb Regional Office to maintain the communication process that is already running effectively and improve the message delivery process by building more intense communication to face existing communication challenges with employees and superiors and share common goals in the organization.*

*Kata Kunci* : *Communication Effectiveness, Kanwil DJPb Banten*

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan berkatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dengan judul : **“Persepsi Pegawai tentang Efektivitas Komunikasi Melalui The 7C's Pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten”**

Adapun penelitian yang dilakukan penulis sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti tidak dapat membuat dan menyelesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta kerja sama dari pihak lain yang turut ikut serta dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan meluangkan waktu bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

3. Bapak Rozi Andika, Ibu Azelya Monica, Bapak Gasik serta Divisi Hubungan Masyarakat selaku narasumber dari Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.
4. Papa, Mama, Kakak yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan mendukung dengan penuh baik moral maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Adik Geraldus Malvin Reynara yang selalu menjadi pendukung dan pendoa bagi penulis, agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Keluarga penulis Tante Ipunk, Om Abas, dan Mas Duta, Mbah Utii, Om dan Tante semua yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat – sahabat tersayang Kak Eci, Cella, Monic, dan April yang memberikan waktu, dukungan, kekuatan dan doa kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat - sahabat tersayang Sasmita, Jeni, Jilly, Zahra, Lika yang sudah menjadi sahabat yang baik selama proses perkuliahan dan mendukung penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Pasangan penulis untuk Ale yang selalu memberikan perhatian, dukungan, menemani dan memberikan waktu, nasihat serta kekuatan untuk penulis bisa menyelesaikannya dengan baik dan bertanggung jawab. Terima kasih untuk pembelajaran berharga dalam proses ini, hingga titik akhir dan kembali pulang.

10. Penulis sendiri untuk kerja kerasnya melawan ketakutan dan belajar untuk bertanggung jawab dengan baik sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan dapat terselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Untuk itu peneliti membutuhkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk dijadikan evaluasi agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata peneliti meminta maaf atas kekurangan dan salah kata dalam penyusunan skripsi, dan semoga hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Bekasi, 2 Juli 2024

Penulis

Lidwina Anindhita

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Sistematika Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II Kerangka Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Komunikasi.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Pengertian Komunikasi .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Fungsi Komunikasi .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3 Model Komunikasi .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.4 Hambatan Komunikasi.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.5 Fundamental Komunikasi .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.6 Komunikasi Interpersonal.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.7 Efektivitas Komunikasi .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.8 Indikator Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....</b>	<b>22</b>

2.2	Persepsi.....	27
2.2.1	Pengertian Persepsi.....	27
2.2.2	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi.....	27
2.3	Model Penelitian.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	30
3.2	Lokasi Penelitian .....	30
3.3	Populasi .....	31
3.4	Pengukuran dan Instrumen Variabel .....	31
3.4.1	Operasional Variabel.....	31
3.5	Instrumen Penelitian.....	34
3.6	Skala Pengukuran .....	35
3.7	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
3.7.1	Uji Validitas .....	36
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.8	Pengumpulan Data.....	42
3.9	Analisis Data .....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Profil Organisasi Publik .....	50
4.1.1	Sejarah Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten .....	50
4.1.2	Visi dan Misi Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten...	51
4.1.3	Struktur Organisasi Kanwil DJPb Provinsi Banten.....	52
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kanwil DJPb Provinsi Banten.....	52

<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1	Hasil Penelitian.....	58
5.1.1	Kategori Responden.....	58
5.1.2	Analisi Efektivitas Komunikasi dari Teori The 7C's.....	63
5.2	Pembahasan .....	82
5.2.1	Efektivitas Komunikasi The 7C's .....	82
5.2.2	Hambatan Efektivitas Komunikasi .....	92
5.3	Efektivitas Komunikasi pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Banten berdasarkan Kategori Respons (Ciri Biografi) .....	94
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
6.1	Kesimpulan .....	101
6.2	Saran .....	102
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>103</b>

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan makhluk sosial yang berarti bahwa dengan menjadi makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri, melainkan membutuhkan kehadiran dan bantuan dari orang lain. Sifat tersebut memaksa manusia untuk melakukan komunikasi dengan orang lain untuk sampai pada kebutuhan dan pemahaman bersama. Keberadaan komunikasi menjadi sarana dan alat yang penting bagi keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial. Peran yang dibangun dalam proses komunikasi membantu manusia untuk sampai pada tujuannya dengan berinteraksi, berpendapat, dan menyuarakan pendapat yang menjadi keinginan dalam setiap individu. Proses komunikasi tidak hanya terjadi dan digunakan dalam skala besar misalnya dalam lingkup organisasi, kelompok kategorial tertentu bahkan bagi pemerintah dalam menjalankan negaranya, tetapi komunikasi dibangun dan bermula dari skala yang kecil terlebih dahulu seperti halnya komunikasi yang dilakukan antar dua orang dalam keluarga, penjual dan pembeli dan lainnya.

Bentuk dari penggunaan komunikasi yang kita gunakan sehari – hari tanpa kita sadari memiliki teori dasar pembentukannya. Teori Komunikasi telah berkembang begitu luas dan salah satu bentuk teori yang ada dalam komunikasi adalah membagi komunikasi menjadi beberapa jenis. Menurut Nurhadi (2017)

dalam bukunya berjudul ‘Teori Komunikasi Kontemporer’ membagi jenis komunikasi menjadi 4 bentuk komunikasi yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi massa.<sup>1</sup> Salah satu penggunaan komunikasi berdasarkan bentuk komunikasi yang sering dilakukan dan penting ada didalam organisasi adalah komunikasi interpersonal.

Menurut Fred Luthans, dalam komunikasi interpersonal memiliki penekanan utama kepada proses transfer informasi dari satu orang ke orang lain.<sup>2</sup> Komunikasi dipandang sebagai metode dasar yang digunakan untuk mempengaruhi perubahan perilaku, dan menggabungkan proses psikologis (persepsi, pembelajaran, dan motivasi). Komunikasi Interpersonal juga di kemukakan oleh Deddy Mulyana dalam buku “Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar” yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.<sup>3</sup>

Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan baik untuk, dari dan oleh orang lain untuk mendapatkan pesan yang dapat dilakukan oleh dua orang saja hingga dalam bentuk lebih luas dalam kelompok atau organisasi. Penerapan komunikasi interpersonal juga penting diterapkan dalam organisasi, terlebih organisasi publik.

---

<sup>1</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, *Teori Komunikasi Kontemporer* (Depok : KENCANA, 2017), hal. 21.

<sup>2</sup> Fred Luthans, *Organizational Behaviour : An Evidence-Based Approach 12<sup>th</sup> ed* (New York : McGraw-Hill Irwin, 2011), hal. 253.

<sup>3</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar* (Bandung : Rosda, 2002), hal. 73.

Penerapan komunikasi yang efektif pada organisasi publik menjadi penting terlebih bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu penulis melakukan penelitian di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten, objek ini merupakan organisasi publik yang penting di teliti karena Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten merupakan organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan pajak kepada masyarakat. Dalam bidang pelayanan membutuhkan komunikasi yang baik dan tepat guna untuk mencapai tujuan dari organisasi. Jika adanya hambatan dalam komunikasi akan memberikan dampak kepada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat itu sendiri. Untuk itu peneliti menggunakan teori dari komunikasi The 7C's yaitu *credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels, dan capability of the audience* karena bisa menggambarkan hambatan komunikasi yang ada di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten berdasarkan dari persepsi pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dengan Bapak Rozi Andika (umur 29 tahun) sebagai pegawai Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten, bekerja pada bagian seksi bimbingan pengawasan, menyatakan bahwa adanya hambatan komunikasi yang terjadi karena adanya dampak dari waktu lama bekerja yang berbeda antar pegawai.<sup>4</sup> Bapak Rozi menyebutkan hambatan komunikasi berkaitan dengan dimensi kejelasan dalam penyampaian pesan. Menurut Bapak Rozi, jika waktu lama kerja pegawai

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Rozi, tanggal 8 Juli 2024 (umur 29 tahun – seksi bimbingan pengawasan Kantor Wilayah DJPb Banten).

berpengaruh terhadap kejelasan komunikasi yang diberikan adanya *miscommunication* terjadi karena pegawai kurang memahami terkait tugas/pekerjaan yang membuat komunikasi sering kali sulit. Hal ini berkaitan dengan dimensi yang kejelasan.

Hal lain yang juga di sampaikan oleh Ibu Azelya Monica sebagai bagian dari seksi hubungan masyarakat di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten. Ibu Azel dalam wawancara menyatakan bahwa sering kali masalah komunikasi yang terjadi di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten berkaitan dengan latar pendidikan yang dimiliki, semakin tinggi pendidikan komunikasi yang dilakukan sering kali memberikan feedback positif, baik ketika menjelaskan, maupun kemampuan seseorang dalam menerima pesan tersebut.<sup>5</sup> Hal ini menjadikan hambatan meskipun kecil dampaknya tetapi sering kali berkaitan dengan cara seseorang dalam menerima pesan. Kesanggupan akan menerima pesan merupakan salah satu dimensi dari komunikasi yang efektif yang penting untuk diteliti di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.

Pendapat berbeda disampaikan oleh Bapak Gasik (38 Tahun) sebagai pegawai dari bagian pengawasan di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten. Bapak Gasik menyampaikan bahwa dalam hambatan komunikasi yang dirasakannya berkaitan dengan keberlanjutan pesan dan konsistensi pesan yang disampaikan

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Azelya Monica, tanggal 10 Juli 2024 (umur 32 tahun – seksi hubungan masyarakat Kantor Wilayah DJPb Banten).

berkaitan dengan tingkat jabatan.<sup>6</sup> Bapak Gasik menyampaikan bahwa komunikasi sudah berjalan baik dalam proses sehari – hari akan tetapi hambatan komunikasi yang dirasakan oleh Pak Gasik adalah berkaitan adanya tingkat jabatan. Menurutnya, semakin tinggi jabatan sering kali membuat komunikasi menjadi kaku dan monoton.

Sebagaimana diketahui bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dan dilakukan secara merata oleh semua orang didalam organisasi, dan dari setiap tingkatan yang ada di organisasi. Berdasarkan pada indikasi – indikasi yang ada penulis ingin menggali informasi terkait dengan persepsi pegawai tentang efektivitas komunikasi melalui The 7C's pada Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten sebagai organisasi pelayanan publik baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan. Untuk itu penulis melakukan penelitian guna mendapatkan informasi tersebut yang nantinya dapat digunakan oleh Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten sebagai acuan untuk melihat hambatan yang terjadi dalam komunikasi dan sejauh mana komunikasi berjalan sehari – hari.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya diatas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Gasik, tanggal 3 Juli 2024 (umur 38 tahun) – bagian pengawasan di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.

1. Bagaimana tingkat komunikasi yang ada di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten?
2. Apakah ciri – ciri biografis pegawai memberikan hambatan bagi komunikasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pegawai tentang efektivitas komunikasi yang terjadi di Kantor Wilayah Dirjen Pajak Provinsi Banten. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mendeskripsikan tingkat komunikasi yang ada di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.
2. Mendeskripsikan ciri – ciri biografis pegawai yang menjadi hambatan dalam komunikasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa dihasilkan dari penelitian ini adalah hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjadi masukan dan kajian bagi Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten untuk mengetahui efektivitas komunikasi yang berdasarkan persepsi pegawai dalam proses komunikasi sehari – hari.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Berikut ini merupakan gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan skripsi dan pokok pembahasan yang akan dibahas yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Menjelaskan mengenai komunikasi, fungsi komunikasi, model komunikasi, hambatan komunikasi, fundamental komunikasi, komunikasi interpersonal, efektivitas komunikasi dan aspek – aspek yang mempengaruhi efektivitas komunikasi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai rancangan penelitian, lokasi, populasi, pengukuran dan instrument variabel, validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dan analisis data.

## **BAB IV PROFIL ORGANISASI**

Menjelaskan mengenai profil organisasi publik yaitu Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten

## **BAB V ANALISIS DAN HASIL INTERPRETASI PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai analisis dan hasil dari penelitian yang dilakukan di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran atau masukan terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan yang berguna bagi Kantor Wilayah DJPb Provinsi Banten.