

Analisis Komunikasi Internal Pegawai dalam Pengelolaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Attirillah Friska Angelina, Komaruddin*, Sri Hertimi

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi internal pegawai dalam pengelolaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Komunikasi merupakan aspek penting dalam interaksi antarpegawai yang mempengaruhi efektivitas kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal pegawai terdiri dari komunikasi formal dan informal. Komunikasi Formal: Meliputi dokumen resmi dan rapat yang diadakan untuk menyampaikan informasi penting dari atasan kepada pegawai. Hal ini terlihat dari pernyataan pegawai yang menyebutkan bahwa arahan biasanya diberikan melalui rapat dan surat edaran. Komunikasi Informal: Memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Diskusi santai di luar jam kerja terbukti membantu membangun kedekatan antarpegawai, yang berkontribusi pada suasana kerja yang lebih baik. Tantangan dalam Komunikasi: Meskipun komunikasi internal berjalan dengan baik, terdapat kendala seperti kurangnya kejelasan informasi dari pimpinan yang kadang menghambat proses kerja. Hal ini diungkapkan oleh pegawai yang merasakan bahwa informasi yang diterima tidak selalu jelas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola organisasi dalam meningkatkan komunikasi internal, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas pengelolaan pajak di daerah. Dengan memahami pentingnya komunikasi yang baik, diharapkan hubungan antarpegawai dapat terjalin lebih harmonis dan produktif.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Pengelolaan Pajak, Badan Pendapatan Daerah, Ogan Ilir

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4160>

*Correspondence: Komaruddin

Email:

komaruddin_uin@radenfatah.ac.id

Received: 07-03-2025

Accepted: 19-04-2025

Published: 28-05-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the internal communication of employees in tax management at the Regional Revenue Agency of Ogan Ilir Regency. Communication is an important aspect of employee interaction that affects work effectiveness. The methods used in this study include interviews, observations, and documentation to collect relevant data. The results of the study show that internal communication of employees consists of formal and informal communication. Formal Communication: Includes official documents and meetings held to convey important information from superiors to employees. This can be seen from the employee's statement that directives are usually given through meetings and circulars. Informal Communication: Plays an important role in supporting the smooth running of work. Casual discussions outside of working hours have been proven to help build closeness between employees, which contributes to a better working atmosphere. Challenges in Communication: Although internal communication is going well, there are obstacles such as a lack of clarity of information from the leadership that sometimes hinders the work process. This is expressed by employees who feel that the information received is not always clear. This research is expected to provide insight for organizational managers in improving internal communication, so that it can improve employee performance and the effectiveness of tax management in the region. By understanding the importance of good communication, it is hoped that relationships between employees can be established more harmoniously and productively.

Keywords: Internal Communication, Tax Management, Regional Revenue Agency, Ogan Ilir

Pendahuluan

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau ide, baik secara verbal maupun nonverbal, antara individu. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk interaksi yang lancar dalam suatu perusahaan, karena komunikasi yang efektif dapat menumbuhkan hubungan yang baik. Menurut Saripah & Fitrah, komunikasi yang sukses bergantung pada penyampaian yang jelas dan saling memahami konteks. Komunikasi berperan penting dalam menjaga hubungan interpersonal, seperti pada pasangan jarak jauh yang bergantung pada pola komunikasi yang konsisten (Saripah et al., 2021:39).

Komunikasi merupakan aspek penting dan kompleks dalam kehidupan manusia, yang sangat dipengaruhi oleh interaksi dengan orang lain, baik yang sudah dikenal maupun yang belum dikenal. Komunikasi organisasi melibatkan pertukaran informasi dan pesan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi organisasi memiliki berbagai fungsi, termasuk menyampaikan informasi, beradaptasi dengan perubahan, menjaga hubungan internal, dan mengoordinasikan kegiatan. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk menjaga efisiensi, memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat, dan menyelaraskan tujuan organisasi dengan para anggotanya, terutama dalam situasi yang dinamis atau krisis.

Menurut penelitian Wibowo, komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan dalam tugasnya. Ketika komunikasi kuat, karyawan merasa lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan berkontribusi secara efektif, terutama dalam bidang seperti pengelolaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Wibowo, 2019:45).

Pemahaman terhadap proses komunikasi internal pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir sangat penting untuk meningkatkan pengelolaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi internal dalam konteks ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pegawai dalam pengelolaan pajak. Dengan mengevaluasi kondisi komunikasi saat ini dan ideal, penelitian ini berupaya menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menyoroti pentingnya komunikasi internal dalam proses pengelolaan pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana hal itu berdampak pada pemungutan pajak dan pembiayaan layanan publik. Pajak, yang meliputi pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, dan bea cukai, sangat penting untuk mendanai layanan publik seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan (Mardiasmo, 2019: 3).

Pengelolaan pajak meliputi pengaturan dan pengawasan pendapatan daerah dari pajak, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pemungutan, dan pengawasan pajak seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan pajak daerah lainnya. Tujuannya adalah untuk memastikan terciptanya penerimaan pajak yang efisien untuk mendanai pembangunan dan pelayanan publik. Pengelolaan pajak juga meliputi edukasi kepada masyarakat tentang kewajiban perpajakan dan penegakan sanksi atas pelanggaran (Mardiasmo, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susanto, terdapat hambatan-hambatan seperti kurangnya transparansi informasi, kurangnya sarana komunikasi yang memadai, serta kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi. Hal ini dapat menghambat efektivitas komunikasi internal dan berpotensi menurunkan kinerja pegawai dalam pengelolaan pajak (Susanto, 2020:70).

Penelitian tentang komunikasi internal pegawai dalam pengelolaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir sangatlah penting. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan kinerja pegawai dalam pengelolaan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya komunikasi internal dalam pengelolaan pajak serta memberikan rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti guna meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak di badan tersebut (Jane, 2020:45).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif untuk mengkaji dan menganalisis pola komunikasi internal antar karyawan dalam organisasi dan dampaknya terhadap proses manajemen pajak. Data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait interaksi karyawan. Fokus penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang proses komunikasi, mengidentifikasi tantangan yang ada, dan mengeksplorasi upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Moleong, 2020).

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Ogan Ilir, yang berlokasi di Indralaya, Sumatera Selatan. Bapenda bertanggung jawab untuk mengelola pajak daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, dan pajak lainnya yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir dipilih untuk penelitian ini karena perannya yang penting dalam mengelola pajak daerah, di mana komunikasi internal yang efektif antar pegawai sangat penting untuk mencapai tujuan kinerja dan penerimaan pajak. Badan ini menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk menganalisis pola komunikasi, dengan akses yang mudah untuk pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan komunikasi internal di dalam badan tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan manajemen pajak daerah. Faktor-faktor ini menjadikannya tempat yang ideal untuk mempelajari komunikasi pegawai dalam manajemen pajak.

Hasil dan Pembahasan

Pola Komunikasi Internal Pegawai dalam Pengelolaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Dalam lingkungan kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir, pola komunikasi internal terbagi menjadi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, serta komunikasi formal dan informal. Komunikasi vertikal terjadi antara atasan dan bawahan,

di mana instruksi kerja diberikan melalui rapat mingguan, surat edaran, dan WhatsApp. Penyampaian instruksi ini umumnya berjalan efektif, meskipun terkadang ada keterlambatan dalam distribusi informasi akibat jadwal pimpinan yang padat. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi antarpegawai yang berada dalam status yang sama, terutama dalam mendiskusikan tugas harian dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pajak. Selain komunikasi formal melalui dokumen resmi dan rapat, komunikasi informal juga memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan, seperti diskusi santai di luar jam kerja yang membantu membangun kedekatan antarpegawai.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Sekretaris Badan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

"Kalo dari pekerjaan pasti komunikasi di kepala badan itu menyesuaikan Visi misi yang dibangun Bupati, Jadi Fomuni kasi terhadap pekerjaan itu atau kepala badan mengerseku sikan ke kepala bidang, Kepala Bidang juga berkomunikasi dan menginstruksikan atau meng delegasikan pekerjaan itu ke kasubi, setelah itu dilaksana kan nanti dari basubi juga tetap melapor ke kepala bidang kalo memang perlu di bicarakan bersama kepala badan maka itu di barwa rapat biasanya diputuskan didalam rapat kalo ada hal-hal yang sifatnya urgent dan sifatnya kebijakan terkait tugas-tugas yang komunikasi terhadap tugas harian atau tugas yang sudah menjadi fungsi mereka tugas pokok dan fungsi mereka seluruh kasubid maupun pega wai melaksanakan dan melapor ke kepala badan atau kepala bidang, Jadi hasil rapat itu disampaikan ke kepala badan seperti itu komunikasi pekerjaan yang ada di Bapenda." (Firmansyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Dalam menjalankan pekerjaan, komunikasi di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menyesuaikan dengan visi dan misi yang dibangun oleh Bupati. Komunikasi kerja ini dimulai dari Kepala Badan yang mengarahkan kepada Kepala Bidang. Selanjutnya, Kepala Bidang berkomunikasi dengan bawahannya, menginstruksikan serta mendelegasikan tugas kepada Kepala Sub Bidang (Kasubid).

Setelah itu, tugas-tugas yang diberikan akan dilaksanakan oleh Kasubid dan stafnya. Jika ada hal-hal yang perlu dikonsultasikan atau diputuskan bersama, Kasubid akan melapor kembali kepada Kepala Bidang. Dalam kondisi tertentu, jika suatu permasalahan membutuhkan keputusan lebih lanjut atau bersifat mendesak serta berkaitan dengan kebijakan strategis, maka hal tersebut akan dibahas dalam rapat.

Keputusan dari rapat tersebut kemudian disampaikan kembali kepada Kepala Badan untuk mendapatkan arahan lebih lanjut. Sementara itu, komunikasi terkait tugas harian maupun tugas yang sudah menjadi bagian dari fungsi utama pegawai tetap berjalan. Seluruh Kasubid serta pegawai melaksanakan tugasnya dan melapor baik kepada Kepala Bidang maupun Kepala Badan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Demikianlah sistem komunikasi kerja yang diterapkan di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Pegawai Bidang Pelayanan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

“Komunikasi di kantor kami umumnya dilakukan secara vertikal dan horizontal. Atasan biasanya memberikan arahan melalui rapat, surat edaran, atau pesan di grup WhatsApp. Sesama Pegawai kami lebih sering berdiskusi langsung atau melalui Pesan singkat untuk menyelesaikan tugas harian. Namun, ada kalanya informasi dari pimpinan kurang jelas, sehingga kami harus mengonfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahan dalam Pelaksanaan tugas.” (Aisyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Komunikasi di kantor kami umumnya dilakukan secara vertikal dan horizontal. Secara vertikal, atasan memberikan arahan melalui berbagai cara, seperti rapat, surat edaran, atau pesan di grup WhatsApp.

Sementara itu, komunikasi secara horizontal terjadi di antara sesama pegawai. Kami lebih sering berdiskusi langsung atau menggunakan pesan singkat untuk menyelesaikan tugas harian. Dengan cara ini, koordinasi bisa berjalan lebih cepat dan efektif.

Namun, ada kalanya informasi dari pimpinan kurang jelas atau belum sepenuhnya dipahami. Dalam situasi seperti ini, kami harus mengonfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini penting agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan arahan yang diberikan. Demikianlah gambaran komunikasi kerja yang berlangsung di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di atas dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan di Bapenda berlangsung secara hierarkis dan berjenjang. Kepala badan menyesuaikan komunikasi kerja dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh bupati. Instruksi dan tugas didelegasikan dari kepala badan ke kepala bidang, kemudian diteruskan ke kasubid dan pegawai.

Setelah tugas dilaksanakan, laporan disampaikan kembali secara berjenjang. Jika terdapat hal-hal yang bersifat mendesak atau memerlukan keputusan strategis, maka pembahasan dilakukan dalam rapat sebelum keputusan akhir diambil. Dengan demikian, komunikasi kerja di Bapenda berjalan secara sistematis dan terstruktur guna memastikan kelancaran pelaksanaan tugas serta penyampaian informasi yang efektif.

Komunikasi di lingkungan kerja Bapenda juga berlangsung dalam dua arah, yaitu secara vertikal dan horizontal. Secara vertikal, komunikasi terjadi dari pimpinan ke bawahan melalui berbagai saluran, seperti rapat, surat edaran, dan pesan dalam grup WhatsApp. Proses delegasi tugas dilakukan secara berjenjang, mulai dari kepala badan ke kepala bidang, lalu diteruskan kepada kasubid dan pegawai. Keputusan penting dan kebijakan strategis biasanya dibahas dalam rapat sebelum diterapkan.

Di sisi lain, komunikasi horizontal terjadi antara sesama pegawai, terutama dalam bentuk diskusi langsung atau pesan singkat untuk memperlancar tugas sehari-hari. Namun, ditemukan kendala dalam kejelasan informasi yang disampaikan oleh pimpinan, sehingga pegawai sering kali perlu melakukan konfirmasi ulang untuk memastikan pemahaman yang tepat dan menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi masih perlu ditingkatkan agar penyampaian informasi lebih jelas dan efisien.

Efektivitas Komunikasi Internal Pegawai dalam Pengelolaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Efektivitas komunikasi internal dalam pengelolaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan penyampaian informasi, kejelasan pesan, dan adanya umpan balik (feedback). Dalam hal kecepatan penyampaian informasi, penggunaan media digital seperti WhatsApp dan email memungkinkan pimpinan menyampaikan kebijakan serta arahan dengan cepat. Namun, terdapat beberapa kasus di mana keterlambatan informasi terjadi, terutama saat agenda pimpinan yang padat menyebabkan instruksi tidak segera disampaikan kepada pegawai. Kejelasan informasi menjadi faktor lain yang menentukan efektivitas komunikasi, di mana sebagian pegawai merasa bahwa bahasa teknis dalam peraturan pajak terkadang sulit dipahami, khususnya oleh staf yang masih baru. Selain itu, feedback dari pegawai terhadap kebijakan kerja umumnya diberikan melalui diskusi dalam rapat, tetapi beberapa pegawai merasa kurang memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat langsung kepada pimpinan, yang dapat menjadi kendala dalam komunikasi internal.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Sekretaris Badan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

"Selama ini komunikasi di Bapenda efektif, terhadap tugas-tugas yang diberikan Fejelasan target atau sasaran-sasaran yang diberikan kepala badan itu sangat jelas, sehingga teman-teman bidang maupun yang kasubid juga itu respek terhadap pekerjaan itu yang terjadi efektif selama ini." (Firmansyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Selama ini, komunikasi di Bapenda berjalan secara efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan. Penjelasan mengenai target atau sasaran dari Kepala Badan sangat jelas, sehingga setiap pegawai, baik di tingkat bidang maupun Kasubid, dapat memahami dan melaksanakan tugas dengan baik.

Dengan adanya kejelasan dalam penyampaian arahan, seluruh tim menunjukkan respons yang positif terhadap pekerjaan mereka. Hal ini membuat komunikasi kerja semakin efektif, mendukung pencapaian tujuan organisasi, dan memastikan tugas-tugas dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Demikian gambaran efektivitas komunikasi yang diterapkan di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Pegawai Bidang Pelayanan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

"Secara umum, komunikasi berjalan, tetapi belum sepenuhnya efektif. Terkadang ada kesenjangan informasi antara atasan dan bawahan, Arahan dari pimpinan bisa saja tidak dipahami dengan baik, sementara kami sebagai bawahan juga merasa sulit memberikan umpan balik secara langsung. Akibatnya, ada tugas yang tertunda karena membutuhkan Harifikasi lebih lanjut." (Aisyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Secara umum, komunikasi di kantor berjalan, tetapi belum sepenuhnya efektif. Terkadang, masih ada kesenjangan informasi antara atasan dan bawahan.

Arahan dari pimpinan bisa saja tidak dipahami dengan baik oleh pegawai, sehingga dalam beberapa situasi, kami perlu meminta klarifikasi lebih lanjut. Namun, sebagai bawahan, kami juga merasa sulit untuk memberikan umpan balik secara langsung kepada pimpinan.

Akibatnya, ada tugas yang mengalami keterlambatan karena membutuhkan penjelasan tambahan sebelum dapat diselesaikan. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi yang lebih terbuka dan sistematis agar pekerjaan bisa berjalan lebih lancar. Demikianlah tantangan dalam komunikasi kerja yang terjadi di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di atas dapat penulis simpulkan bahwa terdapat pandangan yang berbeda mengenai efektivitas komunikasi di Bapenda. Sebagian pihak menilai bahwa komunikasi berjalan dengan efektif karena target dan sasaran kerja yang diberikan oleh pimpinan disampaikan dengan jelas, sehingga pegawai dapat memahami dan menjalankan tugas dengan baik.

Namun, terdapat pula pandangan bahwa komunikasi belum sepenuhnya efektif. Masih terjadi kesenjangan informasi antara atasan dan bawahan, di mana arahan dari pimpinan terkadang kurang dipahami dengan baik. Selain itu, keterbatasan dalam memberikan umpan balik secara langsung menyebabkan beberapa tugas mengalami keterlambatan karena membutuhkan klarifikasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi di Bapenda telah berjalan, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan efektivitas penyampaian dan pemahaman informasi di lingkungan kerja. Komunikasi di Bapenda dinilai efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas. Kejelasan target dan sasaran yang disampaikan oleh kepala badan memastikan bahwa setiap bidang, termasuk kasubid, dapat memahami dan menjalankan tugasnya dengan baik. Respon positif dari pegawai terhadap instruksi yang diberikan juga menunjukkan bahwa komunikasi berjalan lancar, sehingga mendukung efektivitas kerja secara keseluruhan.

Hambatan dalam Komunikasi Internal Pegawai dalam Pengelolaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Dalam praktiknya, terdapat beberapa hambatan komunikasi yang dihadapi oleh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir, baik dari segi struktural, teknologi, maupun psikologis. Hambatan struktural muncul akibat adanya hierarki organisasi yang cukup ketat, sehingga komunikasi dari pegawai tingkat bawah ke pimpinan berjalan lebih lambat dibandingkan komunikasi dari atas ke bawah. Hambatan teknologi juga menjadi kendala, di mana meskipun penggunaan WhatsApp cukup membantu, masih terdapat keterbatasan dalam sistem informasi internal yang seharusnya lebih terintegrasi untuk mempermudah pengelolaan data pajak. Selain itu, hambatan psikologis juga terlihat dalam bentuk rasa enggan dari beberapa pegawai untuk menyampaikan pendapat atau kritik terhadap kebijakan, terutama karena adanya rasa segan terhadap pimpinan atau ketakutan akan konsekuensi yang mungkin timbul.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Sekretaris Badan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

“Di dalam organisasi itu pasti ada perbedaan pendapat, perbedaan teknis mungkin, itu biasa terjadi dalam organisasi tapi tetap di selesaikan melalui komunikasi, selesaikan di rapat, selesaikan di misalnya terhadap masalah atau pun Fidan, tetap di Bapenda ini mengambil keputusan itu berdasarkan hasil rapat dan disesuaikan dengan aturan yang ada di Bapenda itu Sendiri.” (Firmansyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Dalam sebuah organisasi, perbedaan pendapat atau perbedaan teknis adalah hal yang wajar terjadi. Namun, di Bapenda, setiap perbedaan atau permasalahan selalu diselesaikan melalui komunikasi yang baik.

Biasanya, jika ada masalah, kami menyelesaikannya dalam rapat. Begitu juga dengan perbedaan pendapat atau kendala teknis yang muncul di lapangan, semuanya didiskusikan secara terbuka. Keputusan yang diambil selalu berdasarkan hasil rapat dan tetap mengacu pada aturan yang berlaku di Bapenda.

Dengan cara ini, setiap keputusan yang diambil dapat diterima oleh semua pihak dan selaras dengan kebijakan organisasi. Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam menyelesaikan berbagai tantangan di lingkungan kerja kami. Demikianlah mekanisme penyelesaian perbedaan pendapat dan pengambilan keputusan di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Pegawai Bidang Pelayanan melalui hasil wawancara sebagai berikut:

“Komunikasi antar pegawai cukup lancar, terutama karena kami bisa berdiskusi secara langsung atau melalui Grup WhatsApp. Jika ada kendala, biasanya kami mencari solusi bersama, Namun, terkadang ada kesalahan pemahaman karena perbedaan cara kerja atau persepsi dalam memahami tugas yang diberikan.” (Aisyah, 2025).

Dari hasil wawancara penulis dengan Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Komunikasi antar pegawai cukup lancar, terutama karena kami bisa berdiskusi secara langsung maupun melalui grup WhatsApp. Dengan adanya kemudahan ini, koordinasi dalam menyelesaikan tugas menjadi lebih efisien.

Jika ada kendala dalam pekerjaan, kami biasanya mencari solusi bersama dengan berdiskusi dan saling membantu. Namun, terkadang tetap terjadi kesalahpahaman, terutama karena perbedaan cara kerja atau perbedaan persepsi dalam memahami tugas yang diberikan.

Meskipun begitu, komunikasi yang baik tetap menjadi prioritas agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan organisasi. Demikian gambaran komunikasi antar pegawai di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di atas dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi di Bapenda berjalan dengan cukup baik, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam interaksi antarpegawai. Perbedaan pendapat atau kendala dalam pekerjaan merupakan hal yang wajar terjadi dalam organisasi, namun penyelesaiannya dilakukan melalui komunikasi, seperti dalam rapat dan diskusi yang berpedoman pada aturan yang berlaku.

Selain itu, komunikasi antarpegawai berlangsung lancar melalui diskusi langsung maupun melalui grup WhatsApp. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa kesalahpahaman akibat perbedaan cara kerja atau persepsi dalam memahami tugas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi telah berjalan efektif, tetap diperlukan upaya untuk meningkatkan keselarasan pemahaman guna meminimalisir potensi miskomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Ogan Ilir, ditemukan bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam menjalankan tugas sehari-hari didominasi oleh komunikasi lisan dan komunikasi berbasis pesan instan. Pegawai cenderung menyampaikan informasi secara langsung melalui pertemuan informal, apel pagi, serta melalui grup WhatsApp kantor. Meskipun komunikasi lisan memungkinkan interaksi yang cepat, namun dalam beberapa kasus, informasi yang tidak terdokumentasi dengan baik dapat menyebabkan kesalahpahaman atau kelalaian dalam pelaksanaan tugas.

Terkait efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan, sebagian besar pegawai merasa bahwa komunikasi vertikal berjalan cukup baik, terutama dalam hal penyampaian instruksi dan kebijakan. Namun, terdapat kendala dalam transparansi informasi, di mana pegawai bawahan sering kali merasa kurang mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai perubahan kebijakan atau keputusan strategis yang dibuat oleh pimpinan. Hierarki yang cukup kaku juga membuat beberapa pegawai enggan menyampaikan masukan atau permasalahan secara langsung kepada atasan.

Sementara itu, komunikasi antarpegawai dalam tim kerja umumnya berjalan dengan lancar, terutama dalam koordinasi tugas sehari-hari. Pegawai lebih nyaman berkomunikasi dengan rekan sejawat dibandingkan dengan atasan, sehingga kerja sama tim cenderung berjalan efektif. Namun, dalam beberapa situasi, masih terdapat kesenjangan informasi antarbagian yang menghambat kelancaran koordinasi, terutama dalam pembagian tugas dan pelaporan hasil kerja.

Pemanfaatan teknologi komunikasi, seperti WhatsApp dan email, telah membantu dalam koordinasi kerja, terutama dalam mempercepat penyebaran informasi. Namun, belum semua pegawai secara optimal memanfaatkan teknologi yang lebih formal, seperti sistem manajemen informasi berbasis digital. Banyak informasi masih disampaikan secara manual atau melalui dokumen fisik, yang terkadang menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi.

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal, beberapa aspek perlu diperbaiki. Pertama, perlu adanya sistem komunikasi formal yang lebih terstruktur, seperti penggunaan email resmi dan portal informasi internal untuk mendokumentasikan kebijakan dan keputusan penting. Kedua, budaya komunikasi terbuka harus lebih didorong agar pegawai merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat dan permasalahan kepada atasan. Ketiga, optimalisasi penggunaan teknologi perlu dilakukan, misalnya dengan menerapkan sistem digital untuk pelaporan dan koordinasi kerja guna meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan komunikasi internal di Bapenda Kabupaten Ogan Ilir dapat berjalan lebih efektif dan berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pengelolaan pajak daerah.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran proses pengelolaan pajak daerah. Komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan koordinasi antarpegawai, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan pajak. Berbagai saluran komunikasi, seperti rapat koordinasi, surat-menyurat resmi, dan pesan WhatsApp, digunakan untuk menyampaikan informasi yang berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai.

Namun, efektivitas komunikasi internal masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan akses informasi, minimnya pemanfaatan teknologi, serta hambatan birokrasi yang memperlambat alur komunikasi. Selain itu, komunikasi antara atasan dan bawahan belum optimal, menyebabkan kurangnya kejelasan dalam menjalankan tugas serta potensi kesalahan administrasi perpajakan.

Meskipun demikian, kerja sama tim dan koordinasi antarbidang berjalan cukup baik, mencerminkan kesadaran pegawai akan pentingnya komunikasi. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal, diperlukan upaya dalam meningkatkan keterbukaan informasi, mempercepat alur komunikasi, serta memanfaatkan teknologi guna mendukung kelancaran proses kerja.

Referensi

- Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir – oganilirkab.go.id
(<https://bapenda.oganilirkab.go.id>)
- Blaufus, K. (2023). Perceived tax audit aggressiveness, tax control frameworks and tax planning: an empirical analysis. *Journal of Business Economics*, 93(3), 509-557, ISSN 0044-2372, <https://doi.org/10.1007/s11573-022-01116-6>
- Ferdiansyah. (2019). Dasar Penelitian Kualitatif. Bogor: Herya Media, hlm 53.
- Jane Smith. (2020). Effective Communication Strategies for Government Agencies. *Government Gazette*, 45-50.
- Komunikasi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.
- Komuniti: Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi. (2021). Analisis Strategi Komunikasi dan Pengaruhnya terhadap Citra Publik. Universitas Muhammadiyah Surakarta, h. 37-39.
- Lexy J, Moleong. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, h. 19-20.
- Mardiana, R. (2021). Peran Komunikasi dalam Penyampaian Informasi di Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 123-135.

- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi, h. 3-8
- Mulyana Deddy. (2023). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, h. 65-67
- Pipit Puspita Sari. (2022). *Strategi Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja Karyawan (Studi pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)*. Skripsi, h. 17-18
- Potier, J.P. (2023). « "Government is a Necessary Evil". Useful Actions and Harmful Actions of the State according to Jean-Baptiste Say». *Revue d'Histoire de la Pensee Economique*, 1(15), 89-134, ISSN 2496-4646, <https://doi.org/10.48611/isbn.978-2-406-14962-0.p.0089>
- Prokop, V. (2024). Business model innovation elements and product innovation radicalness: Central European lessons for innovation leaders and followers. *Oeconomia Copernicana*, 15(2), 471-506, ISSN 2083-1277, <https://doi.org/10.24136/oc.3004>
- Rio Lesmana, John R. Bittner. (2023). *Apa Itu Komunikasi Massa? PRODI ILMU KOMUNIKASI (univrab.ac.id)*. h. 21.
- Rizki Aulia. (2020). "Analisis Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Hubungan Internal Karyawan Di Pusat Dukungan Operasional Layanan Pendapatan Daerah (PDLOLPD)", h. 13-15.
- Santoso, A. (2021). Pengaruh Budaya Terhadap Komunikasi Antarsuku di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 45-58.
- Saripah, I., & Fitrah, S. (2021). Komunikasi Interpersonal untuk Mewujudkan Keluarga Bahagia pada Pasangan Long Distance Marriage (LDM). h. 39-40.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, h. 13-14.
- Susanto, R. (2021). Peran Komunikasi dalam Membangun Interaksi Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, h. 66-68.
- Susanto. (2020). Hambatan dalam Komunikasi Internal Pegawai di Badan Pendapatan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 70-75.
- Tankard. Werner J. Severin & James W. (2019). *Teori Komunikasi, Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*. Cet. V, Edisi V. Jakarta: Kencana, h. 13-14.
- Tenri, Novi, dkk. (2019). *Komunikasi Organisasi*. ResearchGate, (PDF) *Komunikasi Organisasi (researchgate.net)*. h. 12-14.
- Tesalonika Maylenia Yusuf, Lucky O.H. Dotulong, & Jacky S.B. Sumarauw. (2023). Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, dan Job Description Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, h. 13-14.

-
- Wahyu, D., & Hanifah, N. (2020). Analisis Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi*, h. 43-45.
- Wibowo. (2019). Pentingnya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 45-50.
- Yatsiv, I. (2024). Basic principles of corporate social responsibility management under martial law. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series Economics*, 11(1), 103-113, ISSN 2313-8114, <https://doi.org/10.52566/msu-econ1.2024.103>