

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN  
KINERJA KARYAWAN**

**( Studi Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang )**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: *Public Relations*



Disusun Oleh:

**Pipit Puspita Sari**

**07031181823212**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MEMBANGUN KINERJA KARYAWAN  
(STUDI PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA  
PALEMBANG )”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Pipit Puspita Sari**

**07031181823212**

**Pembimbing I**

**1. Mery Yanti, S.SoS., M.A**

**NIP. 197705042000122001**

**Tanda Tangan**



**Pembimbing II**

**2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom**

**NIP. 199209292020122014**



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Dr. M. Nusni Thamrin, M.Si**  
**NIP.196406061992031001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN KINERJA  
KARYAWAN**

**(STUDI PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG)**

**Skripsi**


**Oleh:  
Pipit Puspita Sari  
07031181823212**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 27 Juli 2022

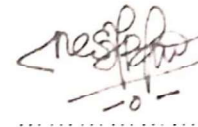
Pembimbing:

1. Merry Yanti, S.SoS.,M.A  
NIP: 197705042000122001

Tanda Tangan



2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP: 199209292020122014



Penguji:

1. Krisna Murti, S.I.Kom.,M.Si  
NIP: 19880725201903

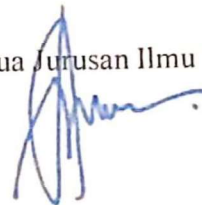


2. Rindang Senja Andarini, M.I.Kom  
NIP: 1988021120190320



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pipit Puspita Sari  
NIM : 07031181823212  
Tempat dan Tanggal Lahir : Lahat, 25 Maret, 2000  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja Karyawan ( Studi Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,  
Pernyataan,  
  
7A9AJX903849745

Pipit Puspita Sari  
NIM. 07031181823212

## **MOTTO**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”**

**Q. S 2: 286**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana atas berkah, rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN KINERJA karyawan (Studi Pada Bidang Pajak Bumi Bangunan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi. Namun pada akhirnya penulis mampu melewatinya berkat adanya bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu menunjukkan jalan kemudahan dan ketenangan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Amyon dan Ibu Mahla Dewi Anggraini, serta saudari penulis Puput Anggraini dan Riski Wijaya. yang senantiasa mendoakan tanpa jeda, memberikan arahan serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan maupun proses penulisan skripsi.
3. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya
4. . Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Mery Yanti, S.Sos., M.Si dosen pembimbing I yang telah senantiasa memberikan semangat, arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan penelitian.

7. Ibu Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, arahan dan bimbingan serta masukan-masukan luar biasa selama penyusunan skripsi.
8. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku dosen akademik saya yang senantiasa memberikan waktunya untuk mendengarkan seluruh keluhan dan memberikan banyak masukan kepada saya.
6. Dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang dengan murah hati membagikan ilmu dan pengetahuan selama proses kegiatan belajar-mengajar maupun diluar dari itu.
7. Mba Vira selaku staff administrasi Ilmu Komunikasi yang membantu kelancaran dalam proses administrasi peneliti selama penyusunan proposal skripsi ini.
8. Kakak Robby Iskandar, S.STP yang membantu dalam memfasilitasi sarana dan prasarana selama pembuatan proposal skripsi ini.
9. Kakak Awaluddin, S.KOM yang telah membantu serta memberikan motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian.
10. Pihak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah memudahkan proses penyusunan skripsi ini.
11. Nabila Della Yasyaa sahabat yang membantu dan menguatkan dalam proposal skripsi ini telah yang meluangkan waktu untuk mendengar dan beri arahan.
12. Teman-teman seperjuangan syifa, mbak dian, asti, jihan, sulis, ranti, cika, anggung, intan yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses penelitian ini.
13. Mas eko, abang akbar terima kasih telah memberikan cambukan selama proses skripsi sehingga membuat saya semangat buat maju.
14. Fatur yang telah hadir membantu dan memberikan semangat saat-saat sulit pada penyusunan skripsi ini.

15. Dan semua pihak yang terlibat dan mendukung dalam pembuatan proposal ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu

Palembang, Juli 2022

Pipit Puspita Sari



## ABSTRAK

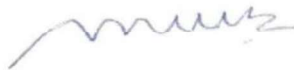
Komunikasi internal memiliki peran penting dalam keberhasilan komunikasi suatu perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam membangun kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini strategi komunikasi internal dengan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan empat informan yang terdiri atas satu kepala badan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan dua analis sumber daya manusia serta satu karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang telah melakukan strategi komunikasi internal secara vertikal dengan melakukan komunikasi melalui rapat-rapat, komunikasi horizontal yang dilakukan karyawan dalam berdiskusi satu dengan lain, dan komunikasi diagonal yang dilakukan karyawan dengan berkomunikasi secara lintas divisi yang berbeda seperti sekretariat.

**Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**

Indralaya, Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing I



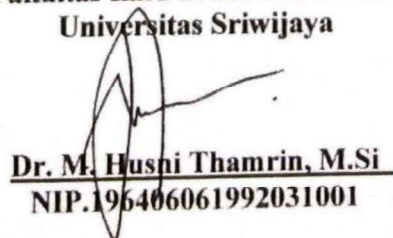
**Mery Yanti, S.Sos., M.Si**  
NIP.197705042000122001

Pembimbing II



**Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom**  
NIP.19929292020122014

Disetujui Oleh,  
**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sriwijaya**



**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**  
NIP.196406061992031001

## ABSTRACT

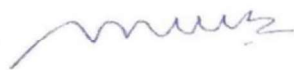
*Internal communication has an important role in the success of a company's communication. the purpose of this study was to determine the communication stratgeu of the reginal tax managemen agency of Palembang city in building employee performance. this study used qualitative research methods. the theory used in this study is an internal communication strategy with data obtained from in-depth interviews with four informants consisting of one head of the Palembang city regional tax management agency employee, observation. the result of this study indicate that the regional tax managemen agency of Palembang city has carried out an internal communication strategy vertically by communicating through meetings, horizontal communication by employees in discussing one another, and diagonal communication by employees by communicationg across different divisions. like the secretariat.*

**Keywords: Organizational Communication, Internal Communication, Regional Tax Management Agency of Palembang City.**

Indralaya, July 2022

Known by,

Advisor I



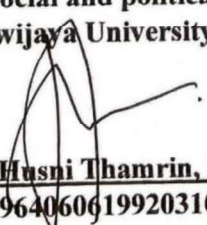
**Mery Yanti, S.Sos., M.Si**  
NIP.197705042000122001

Advisor II



**Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom**  
NIP.19929292020122014

Approve by,  
Head of Communication Science  
Faculty of social and political science  
Sriwijaya University



**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**  
NIP.196406061992031001

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b> | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>        | <b>iv</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                  | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>vi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>ix</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                      | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                           | 1          |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                          | 11         |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                        | 11         |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                       | 11         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                 | <b>13</b>  |
| 2.1. Landasan Teori.....                            | 13         |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                     | 15         |
| 2.3. Strategi .....                                 | 16         |
| 2.4. Komunikasi .....                               | 17         |
| 2.5. Komunikasi Internal Organisasi.....            | 18         |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.5.1. Pengertian Komunikasi Internal .....                       | 18        |
| 2.5.2. Jenis Komunikasi Internal .....                            | 19        |
| 2.6. Kinerja.....   | 22        |
| 2.6.1. Faktor-faktor kinerja karyawan .....                       | 23        |
| 2.7. Teori Strategi Komunikasi Internal.....                      | 24        |
| 2.7.1. Teori Komunikasi Internal Menurut Pace dan Faule.....      | 24        |
| 2.7.2. Teori Komunikasi Internal Menurut Lawrence D. Brennan..... | 25        |
| 2.7.3. Teori Komunikasi Internal Menurut Devito .....             | 26        |
| 2.8. Teori Yang Digunakan.....                                    | 27        |
| 2.9. Kerangka Teori.....  | 30        |
| 2.10. Kerangka Pemikiran.....                                     | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>33</b> |
| 3.1. Desain Penelitian.....                                       | 34        |
| 3.2. Definisi Konsep.....   | 35        |
| 3.3. Fokus Penelitian .....                                       | 36        |
| 3.4. Unit Analisis dan Unit Observasi.....                        | 36        |
| 3.5. Informan Penelitian.....                                     | 37        |
| 3.5.1. Kriteria informan dan informan terpilih .....              | 37        |
| 3.6. Data dan Sumber Data .....                                   | 38        |
| 3.6.1. Data.....  | 38        |
| 3.6.2. Sumber Data .....  | 39        |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 39        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7.1. Wawancara Mendalam ( <i>In-Depth Interview</i> ) .....              | 39        |
| 3.7.2. Observasi .....   | 40        |
| 3.7.3. Studi Pustaka.....  | 40        |
| 3.8. Teknik Keabsahan Data .....   | 41        |
| 3.8.1. Tringulasi Sumber.....  | 41        |
| 3.9. Teknik Analisis Data.....   | 41        |
| 3.9.1. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif .....                         | 42        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN .....</b>                    | <b>44</b> |
| 4.1. Sejarah Singkat Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang.....      | 44        |
| 4.2. Visi Dan Misi .....   | 45        |
| 4.2.1. Visi.....   | 45        |
| 4.2.2. Misi .....  | 45        |
| 4.3. Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang.....  | 46        |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                    | <b>48</b> |
| 5.1. Komunikasi Internal pada Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang..... | 48        |
| 5.2. Latar Belakang karyawan.....  | 50        |
| 5.3. Dimensi Komunikasi Vertikal.....                                      | 50        |
| 5.3.1. <i>Job Instruction</i> (Instruksi Kerja).....                       | 54        |
| 5.3.2. <i>Indoctions Of Goals</i> (Doktrin Atas Tujuan) .....              | 58        |
| 5.3.3. Informasi Sikap Kerja karyawan .....                                | 62        |
| 5.4. Dimensi Komunikasi Horizontal.....                                    | 68        |
| 5.4.1. Saling Berbagi Informasi .....                                      | 69        |

|   |            |
|---|------------|
| 5.4.2. Upaya Pemecahan Masalah .....    | 73         |
| 5.4.3. Mengkoordinasi Tugas-Tugas ..... | 76         |
| 5.5. Dimensi Komunikasi Diagonal .....  | 81         |
| 5.5.1. Komunikasi Lintas Bidang .....   | 81         |
| 5.5.2. Perbedaan Jabatan.....           | 87         |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>             | <b>96</b>  |
| 6.1. Kesimpulan .....                   | 96         |
| 6.2. Saran.....                         | 97         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>              | <b>98</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>103</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1. Jumlah karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Pada Badan<br>Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ..... | 4  |
| Table 1.2. Jumlah karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah.....   | 8  |
| Tabel 1.3. Jumlah karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota<br>Palembang .....                                | 10 |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....   | 13 |
| Tabel 3.1. Fokus Penelitian.....  | 35 |
| Tabel 5.1. <i>Job Instruction</i> (Instruksi Kerja).....  | 55 |
| Tabel 5.3. Temuan Dimensi Komunikasi Vertikal .....   | 67 |
| Tabel 5.4. Temuan Dimensi Komunikasi Horizontal .....   | 79 |
| Tabel 5.5. Temuan Dimensi Komunikasi Diagonal.....  | 91 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1. Review Wajib Pajak Pada Situs Web Maps BPPD.....   | 7  |
| Gambar 2.1. Alur Pemikiran .....   | 32 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....   | 46 |
| Gambar 5.1. Rapat Bulanan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .  | 51 |
| Gambar 5.2. Rapat Pimpinan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang   | 57 |
| Gambar 5.3. <i>Job Instruction</i> (Instruksi Kerja).....  | 58 |
| Gambar 5.4. Rapat karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang<br>.....  | 59 |
| Gambar 5.5. Doktrin Atas Tujuan.....   | 62 |
| Gambar 5.6. Observasi Oleh karyawan.....   | 65 |
| Gambar 5.7. Informasi Sikap Kerja karyawan.....  | 68 |
| Gambar 5.8. 11 Bidang BPPD Kota Palembang.....   | 72 |
| Gambar 5.9. Upaya Pencegahan Masalah.....  | 76 |
| Gambar 5.10. Mengkoordinasikan Tugas-Tugas .....   | 80 |
| Gambar 5.11. karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Dalam<br>Melakukan Komunikasi Secara Tatap Muka Atau Langsung..... | 82 |
| Gambar 5.12. WhatsApp karyawan BPPD Kota Palembang.....  | 83 |
| Gambar 5.13. Postingan Kegiatan Atau Strategi Badan Pengelolaan Pajak Daerah<br>Kota Palembang Melalui Media Sosial.....               | 85 |
| Gambar 5.14. Komunikasi Lintas Bidang.....   | 87 |
| Gambar 5.15. Perbedaan Jabatan .....   | 91 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan penyampaian pesan dari satu individu, di mana komunikasi ini berupa pertukaran pesan atau gagasan antar satu individu dengan yang lain baik itu secara verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu sekarang ini sangat dibutuhkan bagi setiap individu pada perusahaan mampu berkomunikasi dan menjalin hubungan baik sehingga interaksi dan komunikasi di dalam perusahaan mampu berjalan dengan baik pula.

Menurut Femi (2014 : 77) komunikasi adalah sebuah proses atau pertukaran pesan dan informasi dari satu dengan yang lain. Berdasarkan definisi di atas komunikasi merupakan hal yang penting dan dibutuhkan oleh setiap individu atas kelompok dalam menjalin hubungan serta melakukan kerja sama sesuai dengan tujuan, dengan komunikasi mampu saling bertukar informasi satu dengan yang lain. Proses pertukaran pesan ini sendiri terjadi pada setiap kegiatan organisasi dalam mencapai suatu tujuan sebagai cara dalam menciptakan perasaan simpati dan kerja sama pada setiap anggota organisasi.

Komunikasi memang sangat penting di mana ditunjukkan sebagai sebuah acuan keberhasilan atau tidaknya terletak pada strategi komunikasinya sendiri yang menciptakan efektif atau tidaknya komunikasi tersebut. Menurut Effendy (2015: 28) strategi komunikasi merupakan penggabungan antara perencanaan komunikasi dalam mencapai suatu tujuan, di mana dalam mencapai suatu tujuan tersebut strategi komunikasi mampu menunjukkan bagaimana operasional secara taktis harus dilaksanakan dengan cara menyesuaikan serta mencocokkan pada situasi dan kondisi.

Strategi komunikasi hal yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena ini merupakan hal yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan komunikasi yang telah disusun dan dirancang dengan baik, karena

itu strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam perusahaan dalam menghasilkan tindakan seperti apa yang akan diputuskan atau diambil nantinya dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Karena adanya sebuah strategi komunikasi dalam perusahaan sehingga karyawan akan berjalan secara sistematis dan berstruktur. Maka dari itu strategi komunikasi itu dibutuhkan serta digunakan oleh instansi pemerintahan seperti Badan Pajak Daerah Kota Palembang.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang adalah instansi pemerintah sudah seyogyanya dapat menjalankan komunikasi yang baik kepada seluruh elemen yang ada di dalam suatu perusahaannya baik itu internal maupun eksternal, pemerintah dengan pemerintah, ataupun pemerintah dengan masyarakat sehingga mampu memberikan dan menciptakan komunikasi yang baik sebagai kebutuhan masyarakat dalam mengetahui suatu informasi yang ada. Di dalam perusahaan atau organisasi terdapat struktur organisasi di dalamnya, di mana pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang bidang Sekretariat umum merupakan bidang yang mengatur tentang karyawan internal yang ada di dalam instansi tersebut. Tugas tersebut menjadi bagian terpenting di dalam struktur BPPD Kota Palembang, yang mana tugas yang dilakukan oleh sekretariat ini adalah membantu dalam membangun dan menjaga hubungan yang baik dan menjadikannya sebagai media dalam menjembatani hubungan satu dengan lainnya sehingga mampu memberikan dan menciptakan komunikasi yang baik. Berdasarkan tugas dan pokok sekretariat pada aturan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang utamanya bagian umum di sekretariat ini yang memiliki tugas dan peran pokok dalam melakukan kegiatan-kegiatan administrasi surat menyurat, kearsipan dan kepustakaan, keprotokolan, hubungan masyarakat, urusan perlengkapan dan rumah tangga (BPPD Kota Palembang : 2017). Hal tersebutlah yang memberikan suatu tantangan bagi sekretariat BPPD Kota Palembang dalam memenuhi kebutuhan internal di dalam lembaganya sendiri serta menjadi penyambung satu dengan lain dalam melakukan kerja sama di dalam mencapai tujuan bersama dengan berkomunikasi.

Menurut Firdaus (2014) strategi komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dijalankan pada perusahaan sesuai dengan progress dan program yang telah ditentukan mampu berjalan dengan baik. Sedangkan Menurut Nur Cahyani Putri (2016) mengatakan peningkatan yang sesuai atau yang hendak dicapai merupakan keberhasilan dari komunikasi internal di dalamnya sebagai strategi komunikasinya. Ketika memiliki keinginan dalam mencapai tujuan bersama, maka akan adanya beberapa instruksi dari atasan kepada karyawan untuk memberikan tugas dan kewajiban. Ketika atasan memberikan instruksi kerja kepada karyawan atau bawahan dalam memberikan tugas dan kewajiban, karyawan hendaknya mengutamakan kedisiplinan dan kewajibannya atas pekerjaan masing-masing tanpa memikirkan hal lainnya, yang mana harus melakukan sebuah pekerjaan secara profesional sehingga tujuan dari organisasi tersebut berjalan dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti adapun persentase pada setiap realisasi penerimaan pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yaitu Pajak Bumi Bangunan (PBB) sekitar 105,15%, Pajak Hotel 82,95%, Pajak Restoran 85,75%, Pajak Hiburan 31,85%, Pajak Reklame 90,78%, Pajak Penerangan Jalan (NON PLN) 87,67%, Pajak Penerangan Jalan (PLN) 88,49%, Pajak Parkir 89,09%, Pajak Air tanah 97,79%, Pajak Sarang Burung Walet 99,78%, Pajak Mineral Non Logam dan Batuan 23,61%, Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) 32,93% (BPPD Kota Palembang : 2021). Berdasarkan data di atas merupakan data realisasi pada pendapatan setiap pajak yang didapatkan. Sedangkan pada keseluruhan persentase pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang yaitu pada tahun 2019 sebesar 60 persen, tahun 2020 sebesar 50 persen dan 2021 sebesar 70 persen (BPPD Kota Palembang:2021). hal tersebut dapat dilihat bawahsannya pendapatan ataupun kinerja karyawan sangat bergantung dengan komunikasi internal di dalamnya sehingga setiap instruksi mampu dilakukan dengan semaksimal mungkin sesuai tujuan yang ditetapkan pada BPPD Kota Palembang.

Berikut jumlah sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

**Tabel 1.1. Jumlah karyawan berdasarkan jenjang pendidikan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**

| No.    | Pendidikan | Jumlah |
|--------|------------|--------|
| 1.     | S2         | 74     |
| 2.     | S1         | 103    |
| 3.     | D1-D3      | 11     |
| 4.     | SMA        | 22     |
| 5.     | SMP        | 1      |
| JUMLAH |            | 211    |

**Sumber:** diolah oleh penulis

Berdasarkan dari penjelasan pada tabel 1.1, komunikasi internal di dalam perusahaan juga mampu berjalan sesuai yang diharapkan juga tergantung dengan jumlah Sumber daya manusia (SDM) di dalam perusahaan itu sendiri, di mana jika sumber daya manusia baik dan tercukup dan memiliki *skill* yang sesuai dengan pekerjaannya masing-masing maka dengan mudah pula dalam melakukan komunikasi internal di dalamnya, serta banyak atau sedikitnya jumlah sumber daya manusia pada setiap bidang atau divisi pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan berdasarkan tingkat pendidikannya juga merupakan menjadi faktor pengaruh dalam keberlangsungan komunikasi internal dalam kinerja karyawan di dalam suatu perusahaannya itu sendiri, sehingga seperti apa Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam melakukan komunikasi internal dengan jumlah karyawan yang cukup lumayan banyak dan jenjang pendidikan yang berbeda-beda.

Menurut Lawrence D. Brennan (2005 :122-130) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan antara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan dengan struktur khas organisasi yang berlangsung secara vertikal,

horizontal dan diagonal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya, begitu pun sebaliknya komunikasi bawahan kepada atasannya, kemudian dari teori yang ini juga berkaitan dengan bagaimana komunikasi dan penyampaian instruksi kerja dan sebagainya kepada bawahannya begitupun dari bawahannya kepada atasannya seperti apa sehingga pesan dapat tercapai dan sesuai dengan harapan. Kemudian berdasarkan teori ini juga terdapat dimensi Komunikasi horizontal merupakan sebuah pertukaran pesan antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Dapat dikatakan juga komunikasi ini merupakan juga sebuah tindakan yang berlangsung dengan karyawan atau kedudukannya sama atau setara. Kemudian dengan teori ini juga adanya dimensi komunikasi diagonal adalah komunikasi lintas-saluran ( *cross communication* ) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lainnya.

Adapun alasan penulis mengambil judul penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Miskomunikasi Pelaksanaan Tugas**

Tanggung jawab dalam pekerjaan maupun instruksi kerja yang telah diberikan hendaklah dilakukan dengan optimal mungkin. Banyak individu yang ada di dalam perusahaan ataupun organisasi tetapi mereka gagal dalam melakukan komunikasi di dalamnya serta akan kewajibannya dalam pekerjaannya ataupun tugasnya. Kedisiplinan di dalam pekerjaan hendaklah seorang karyawan khususnya mengutamakan disiplin dan kewajiban atas pekerjaan masing-masing tanpa memikirkan hal lainnya di mana harus melakukan sebuah pekerjaan secara profesional sehingga tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi dan survei pada kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang (BPPD), R.A. Amilia Fithriyani, S.IP. selaku analis pajak daerah menyatakan :

*“ Pelayanan pusat dari kantor sendiri menjadi faktor utama jika ada sesuatu urusan pasti berurusan dengan pelayanan karena bidang pelayanan merangkap ke semua bidang dalam melayani bidang yang ada dan pernah atau sering terjadi miskomunikasi dalam pelayanan sendiri”*

Berdasarkan wawancara tersebut pelayanan merupakan hal yang utama pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sehingga bidang pelayanan ini menjadi sorotan utama dan harus memberikan pelayanan yang maksimal tetapi pada kenyataannya masih ada terjadi miskomunikasi di dalam nya atau sering kurang pemahaman serta kedisiplinan dalam pelayanan dalam internal sendiri. Menurut Awaluddin Saputro, S.Kom., selaku Operator Pajak Daerah mengatakan bahwasanya pelayanan sering terjadi kurang pemahaman terhadap penginputan data, bahkan dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan oleh beberapa pegawai dinilai kurang ramah yang seharusnya merupakan kewajiban serta tanggung jawab pekerjaannya. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan *review* yang diperoleh dari Google Business BPPD Kota Palembang ([google.maps.regional.tax.management.agency.bppd](https://www.google.com/maps/place/BPPD+Kota+Palembang/@-2.9465117,101.5320000,15z/data=!3m1!1e3!3m2!1sBPPD+Kota+Palembang!1sBPPD+Kota+Palembang)), beberapa diantaranya yang diungkapkan oleh Redho Pratama, ia mengatakan bahwa ia sangat kecewa terhadap pelayanan pegawainya, karena seharusnya perilaku pegawai harus lebih ramah terhadap masyarakat, karena itu (bertanya) merupakan hal wajar ketika masyarakat ingin mengetahui terhadap sesuatu yang mereka tidak ketahui kepada para pegawainya. Namun sikapnya seakan tidak ramah. Berikut *review* dari salah satu wajib pajak pada situs web Google Maps BPPD.



**Gambar 1.1. Review Wajib Pajak Pada Situs Web Google Maps BPPD**

**Sumber:** Google Maps, komentar.

Sedangkan berdasarkan yang diungkapkan oleh Nur Rahmawati merupakan salah satu wajib pajak menjelaskan bahwa pelayanan pada BPPD sangat lambat yang seharusnya selesai istirahat jam 1 siang, namun jam 1.40 WIB pegawainya masih belum datang untuk lanjut melayani para masyarakat. Sehingga pelayanan ini merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan lagi bagaimana tidak ini lah yang seharusnya pihak internal atau perusahaan mampu menanggapi masalah ini seperti apa dalam mengevaluasi lagi tindakan dan pekerjaan dari karyawannya.

Maka dari itu sangat diperlukan untuk memperhatikan kerja dari pada karyawan setiap perusahaan akan melakukan kerja sama dalam *team* secara semaksimal mungkin dengan begitu pula karyawan akan terus berupaya dalam melakukan pekerjaannya yang telah diberikan atasan kepadanya, di mana seorang pimpinan atau atasan mengarahkan karyawannya, karena itu strategi komunikasi harus dilakukan dan dijalankan sehingga jika melakukan komunikasi yang baik dan selaras mampu memberikan dan mengumpulkan semangat kerja karyawan maka kinerja karyawan dapat berjalan baik dan optimal. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ( BPPD ) Kota Palembang, meskipun pada kondisi perekonomian dalam kondisi yang dapat dikatakan kurang baik akibat pandemi Covid-19, tetapi BPPD Kota Palembang terus melakukan strategi yang dirancang agar mengoptimalkan

dari tujuan yang hendak dicapai dengan mengkomunikasi program dan strategi seperti apa yang akan dilakukan bersama para karyawan pada BPPD Kota Palembang

**Tabel 1.2. Jumlah karyawan  
Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**

| <b>Jumlah karyawan Per-divisi Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang</b> |   |        |
|--|---|--------|
| No   | Nama Per-Divisi                                   | Jumlah |
| 1.   | Pajak Bumi Bangunan (PBB)                         | 30     |
| 2.   | Pajak Hotel                                       | 15     |
| 3.   | Pajak Restoran                                    | 15     |
| 4.   | Pajak Hiburan                                     | 20     |
| 5.   | Pajak Reklame                                     | 23     |
| 6.   | Pajak Penerangan Jalan (NON PLN)                  | 15     |
| 7.   | Pajak Penerangan Jalan (PLN)                      | 17     |
| 8.   | Pajak Parkir                                      | 22     |
| 9.   | Pajak Air Tanah                                   | 10     |
| 10.  | Pajak Sarang Burung Walet                         | 12     |
| 11   | Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) | 28     |

**Sumber** : diolah oleh penulis

## **2. Perbedaan Perencanaan Pada Masing- Masing Divisi**

Keberhasilan dari strategi di dalam suatu perusahaan terletak pada suatu rancangan ataupun strategi yang dibentuk dan dibuat secara bersama-sama dengan karyawan. Diketahui bahwasanya pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terdapat atau terbagi menjadi beberapa divisi dan terdapat 11 pajak yang dikelola oleh BPPD Kota Palembang. Berdasarkan data dan survei yang didapatkan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota



Palembang seperti pada bidang PDL (Pajak Daerah Lainnya) yang meliputi Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Restoran, Pajak Air Tanah, Pajak Burung Walet, Pajak Hiburan seperti pada bidang pajak ini di mana melakukan sebuah strategi ataupun program dan kegiatan seperti pendataan kelapangan atau sering disebut dengan sampling hal ini dibentuk atau dilakukan dalam kerja sama antar divisi yang ada dalam mewujudkan suatu tujuan dari suatu perusahaan tersebut (BPPD Kota Palembang : 2021). Sedangkan seperti divisi bidang PBB (Pajak Bumi Bangunan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) yang sering melakukan kegiatan ataupun strategi yang dibuat oleh karyawan atau bagian divisi PBB ataupun BPHTB seperti melakukan atau menentukan strategi-strategi yang mereka buat pada divisi ini seperti membuat program-program seperti pada tahun 2021 membuat strategi yang dibuat dengan bekerja sama terhadap kecamatan dan kelurahan, perbankan sebagai operasional meliputi Bank Sumsel Babel, kantor UPTD (Unsur Pelaksanaan Teknik Dinas) sebagai kerjasama dalam menjalankan strategi ini". (BPPD Kota Palembang : 2021).

Strategi dan komunikasi yang baik mampu terjadi apabila hubungan serta komunikasi dilakukan dengan baik dan selaras dan mampu menciptakan kerja sama yang baik, hal ini mampu terjadi apabila strategi komunikasinya berjalan dengan baik. Menurut Firdaus (2014) strategi komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dijalankan pada perusahaan sesuai dengan progress dan program yang telah ditentukan mampu berjalan dengan baik. Maka dari itu sebuah keberhasilan dari program atau progress kerja dari suatu karyawan juga tergantung pada faktor strategi komunikasi yang pada perusahaannya atau komunikasi internal yang ada di dalam perusahaan sehingga mampu memberikan efek bagi kinerja karyawan yang baik pula.

### **3. Ketidakseimbangan Jumlah karyawan Setiap Divisi**

Berdasarkan dari data jumlah karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Jumlah karyawan  
Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**

| <b>Jumlah karyawan Per-divisi Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang</b> |   |        |
|--|---|--------|
| No   | Nama Per-Divisi                                   | Jumlah |
| 1.   | Pajak Bumi Bangunan (PBB)                         | 30     |
| 2.   | Pajak Hotel                                       | 15     |
| 3.   | Pajak Restoran                                    | 15     |
| 4.   | Pajak Hiburan                                     | 20     |
| 5.   | Pajak Reklame                                     | 23     |
| 6.   | Pajak Penerangan Jalan (NON PLN)                  | 15     |
| 7.   | Pajak Penerangan Jalan (PLN)                      | 17     |
| 8.   | Pajak Parkir                                      | 22     |
| 9.   | Pajak Air Tanah                                   | 10     |
| 10.  | Pajak Sarang Burung Walet                         | 12     |
| 11   | Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) | 28     |

**Sumber:** Arsip laporan Pada Badan Pengelolaan Pajak Kota Palembang

Dari tabel 1.3. merupakan jumlah karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif merupakan salah satu ciri sumber daya manusia yang baik. Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terlihat terjadinya penurunan pendapatan pajak pada beberapa tahun terakhir ini yang tidak sesuai dengan target dan sasarannya. Banyak hal yang mampu mempengaruhi pada kinerja suatu perusahaan, hal ini paling erat kaitannya dengan sumber daya manusianya serta kemampuan dari SDM itu sendiri adalah melalui pelatihan, disiplin, dalam bekerja dan berkomunikasi dalam organisasi. Menurut Hamid (2013) menunjukkan dalam kaitannya antara sumber daya manusia (SDM) dengan strategi komunikasi terhadap kinerja organisasi, bahwa sumber daya manusia dapat meningkat apabila hubungan

komunikasi yang baik sehingga kinerja perusahaan pun mampu berjalan dengan baik pula.

Maka berdasarkan tiga permasalahan yang melatar belakangi tersebutlah sehingga penulis mengambil judul Penelitian **Strategi Komunikasi Internal Dalam Membangun Kinerja karyawan ( Studi Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang )**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun dari penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan berikut ini :

Bagaimana strategi komunikasi internal yang dilakukan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang untuk membangun kinerja karyawan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang ada di atas memiliki tujuan yang hendak dicapai di dalam penelitian ini yaitu bagaimana strategi komunikasi internal yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang untuk membangun kinerja karyawan.

## **1.4. Manfaat Akademis**

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas di dalam penelitian ini memiliki 2 manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu:

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan inovasi baru dan sumbangan pemikiran di dalam bidang strategi komunikasi. Serta diharapkan bisa menjadi landasan teori pada dunia Pendidikan

khususnya pada Ilmu komunikasi serta diharapkan juga mampu menjadi referensi selanjutnya.

2. Manfaat Penelitian ini juga diharapkan mampu berguna sebagai bahan perbandingan bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis pada penelitian ini diharapkan mampu sebagai masukan serta pandangan yang positif dalam meningkatkan nilai mutu dan sebagai pembelajaran mengenai pentingnya strategi komunikasi pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Khususnya pada strategi komunikasi internal pada perusahaan itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Andrianto, Elvinaro. 2018. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbuosa Rekatama Media.
- Chihocky, Janet dan Bullard, Melissa. (2009). *How Strategical Internal Communications Can Positively Affect Your Business*. White Paper JANSON: Communication, 1-9.
- Daryanto, & Rahadjo, M. (2016). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Effendi, O. U. 2009. *Ilmu komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Effendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana. (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group PT Raja Grafindo Persada
- Pace R., W., & F., F. D. (2010). *Komuniaksi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace R., W., & Faules, D. F. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Editor Deddy Mulyana. MA. Ph.D.) Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Riniwati, H. (2011). *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosadakarya 2006.
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Humas*. Jakarta: Rajawali Pers
- Saryono & Anggraeni, Mekar Dwi. ( 2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Suciati. (2017). *Teori Komunikasi dalam Perspektif*. Yogyakarta: Mata Padi Presindo.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suprpto T. 2011. *Pengantar Ilmu Komunisasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Sutrisno E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

## **SKRIPSI**

- Irmayani, Desi. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Firdaus. (2014). *Strategi komunikasi internal dalam penerapan budaya kerja pada perusahaan Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang saharjo Jakarta Selatan*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

- Putri, Nur Cahyani. (2016). *Strategi Komunikasi dalam meningkatkan lalu lintas pada Satlantas Polresta Palembang*. Universitas Raden fatah Palembang
- Simanihuruk, Shella Monica. (2021). *Komunikasi Internal Antar karyawan pada CV. Hyper Lokal Indonesia*. Universitas Sriwijaya
- Primansyah, Eggi. (2020). *Strategi Humas Kantor Wilayah Rektorat Jenderal Bea Dan Cukai Sumatera Bagian Timur Dalam Mensosialisasikan Program Gempur Rokok Ilegal*. Universitas Sriwijaya
- Hasugian, Martha. (2017). *Upayah Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam*. Universitas Mulawarman

## **JURNAL**

- Aguerrebre, P. M. (2015). Management of the Internal Communication in Hospitals: Conceptual Framework and Implementation Model. *Journal International University of Catalonia Spain*, 54-56.
- Cahyono, B., & Suharto. (2005). pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja sumber daya manusia di sekretariat DPRD provinsi Jawa Tengah. *JRBI Yogyakarta Vol.I*
- Didier, N. (2011). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja dalam Sebuah Organisasi: Studi Kasus PT. XYZ. *Jurnal Humaniora* Vol. 2, No. 1.
- Munthe, Kristina dan Tiorida, Ermina. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. Vol.3, No.1.
- Zondi, S. (2015). Internal Communication Challenges and Issues: A Case Study of Transnet Freight Rail Business Unit Coal. *Journal of Business and Management Review*, Vol.4, 105-145.

Nusa, Herman Abdi. (2015). Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Organisasi Terhadap Kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPUD) Sumatera Selatan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.5, No.1.

Kiswanto, M. (2010). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Kaltim Pos Samarinda. Jurnal Eksis. Vol.6, No. 1

Susilowati, Sri. (2016). Dampak Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT Bukit Jaya Abadi Surabaya. Jurnal, Vol.3, No.2.

Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.

Purnamasari, Wulan. Indrayanti, Dian Astri. Fitriya, Nurul Laila. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan. Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia. Vol.2, No. 2

## **INTERNET**

Ric.2021.BPPD Palembang Sebut PBB Lampau Target. Palembang: Berita pagi. <https://beritapagi.co.id/2021/10/05/bppd-palembang-sebut-pbb-lampau-target.html>

BPK RI.2016. Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. BD.2016/NO.74. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Detailis/28333/perwali-kota-palembang-no74-tahun-2016>



## **SUMBER LAIN**

Arsip Laporan Pendapatan Pajak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. 2021.

Laporan Surver Bidang Pajak Bumi Bangunan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. 2021.