

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena yang terjadi pada saat ini komunikasi antar pegawai tidak *konstruktif* (membangun), karena masih sering terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga dari fenomena ini lah menyebabkan kurang baiknya penerimaan dalam umpan balik yang mengakibatkan perbedaan pendapat dengan makna informasi yang didapat. Sehingga sering terjadi kesalahan yang dapat membuat pegawai harus memperbaiki dan juga mengulangi kesalahan tersebut dalam pekerjaan. Karena terjadinya peristiwa tersebut menyebabkan waktu dalam pengumpulan tugas yang diberikan menjadi terlambat.

Hasil observasi yang dilakukan pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Mendapatkan beberapa permasalahan yaitu kurang keterbukaan sesama pegawai rasa empati yang kurang dan juga sikap mendukung, sikap positif serta kesetaraan sehingga adanya permasalahan pada komunikasi interpersonal yaitu masih kurangnya komunikasi antar pegawai mengenai informasi tambahan atau perubahan, sehingga produktivitas kerja pegawainya menurun. Hasil observasi yang telah dilakukan langsung dengan pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir ditemukan indikator yang menyatakan bahwa produktivitas kerja masih belum dalam kategori baik dilihat dari pekerjaan yang telah dilaksanakan salah

saatunya kurang komunikasi antar pegawai mengenai informasi tambahan atau perubahan informasi dalam pekerjaan tersebut sehingga mengakibatkan produktivitas menurun. *(Sumber: Badan Pengelola Pajak Daerah Kab.OKI, 2024)*

Harapan & Ahmad (2019) menyatakan komunikasi salah satu penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan cara tertentu sehingga mencapai apa yang dimaksud dan juga agar tersampainya apa yang ingin disampaikan oleh kedua belah pihak sehingga menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.

Hasil observasi peneliti menemukan beberapa permasalahan pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir indikator permasalahan munculnya dari keluhan yang dirasakan oleh pegawai. Bahwa hasil observasi telah dilakukan langsung dan ditemukan indikator yang menyatakan bahwa pekerjaan belum dalam kategori baik karena banyaknya tugas yang diberikan dan masih belum sesuai target yang harus dicapai dan juga kondisi pekerjaan seperti masih mengambil keputusan dengan waktu cepat dan standar pekerjaannya masih kurang. Akibatnya, tugas menumpuk dan banyak tugas tambahan yang bukan tanggung jawab pegawai didalam pekerjaannya, akan tetapi dalam pekerjaan yang dimaksud tidak jarang terjadi dan tidak berlangsung setiap harinya karena terjadi pada saat tertentu saja. *(Sumber: Badan Pengelola Pajak Daerah Kab.OKI 2024)*

Budiasa (2021) menyatakan beban kerja persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam pekerjaan. Selain itu juga adapun pendapat Kasmir (2019) beban kerja

adalah suatu perbandingan dari total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan terhadap total waktu standar.

Berdasarkan riset sebelumnya oleh Herfinda et.al., (2024) hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa terjadi pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan riset sebelumnya oleh Riswanto (2023) hasil yang didapatkan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Hasil pengujian menyimpulkan pengelolaan beban kerja yang baik sehingga mampu memediasi kompetensi pegawai yang dimana berpengaruh baik terhadap produktivitas pegawainya.

Berdasarkan riset sebelumnya oleh Taufik & Fikri (2023) hasil yang didapat tidak signifikan pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Bank BRI kantor cabang Tanjung Balai Karimun dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji yang telah dilakukan terhadap variabel beban kerja ditemukan bahwa variabel beban kerja secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap produktivitas kerja.

Dilihat dari masalah diatas dapat diambil hipotesis bahwa yang menjadi akibat menurunnya produktivitas kerja adalah pengaruh komunikasi interpersonal dan beban kerja sehingga perlu adanya pembuktian untuk mengetahui seberapa besar adanya hubungan komunikasi interpersonal dan beban kerja tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal**

dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.2 Batasan Masalah

Pada penelitian ini di identifikasikan bahwa masalah diatas penulis melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, adanya batasan masalah hanya membahas tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan beban kerja terhadap produktivitas pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari peneliti ini adalah:

1. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir
2. Adakah pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir
3. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal dan beban kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga

Dari penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan bahan acuan untuk mahasiswa yang akan meneliti dalam waktu yang akan datang pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.

2. Bagi Yang Diteliti

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan atau pendapat dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang bersamaan dengan komunikasi interpersonal, beban kerja, dan produktivitas kerja