# Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Sosialisasi E-samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah Pajajaran Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Sosialisasi E-samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah pajajaran Untuk Membayar PajakKendaraan Bermotor)

**Gilang Anggara**

**41813040**

## ABSTRAK

**Penelitian ini** untuk mengetahui Strategi Komunikasi Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 pada program sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor,subfokus penelitian ini **Perencanaan, Tujuan, Pesan dan Media.**

**Penelitian** yang digunakan dengan kualitatif Studi deskriptif. Informan penelitian berjumlah 5 (lima) orang, 2 informan kunci dan 3 pendukung, dipilih dengan teknik *Purposive Sampling.* Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara mendalam, observasi non partisipan, studi pustaka, *internet searching*, dan dokumentasi.

**Hasil dari penelitian** menggambarkan bahwa Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran menggunakan Strategi Komunikasi dengan menentukan **Perencanaan** yang melibatkan Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat, sosialisasi, masyarakat, dengan anggaran yang sudah ditentukan.**Tujuan** untuk mempermudah masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran masyarakan akan wajib pajak. **Pesan** yang ingin disampaikan adalah memberi wawasan kepada masyarakat agar masyarakat mau unutk membayar pajak melalui ATM yang telah bekerjasama dengan dinas pendapatan. **Media** yang digunakan berupa media elektronik aplikasi (*facebook), (Instagram), (Twitter),(*web). Media cetak brosur, dan juga gantungan kunci agar masyarakat bias mengingat bahwa membayar pajak bisa melalui media ATM yang tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan.

**Kesimpulan** dari penelitian ini bahwa Program Sosialisasi E-samsat yang dilakukan Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran sudah dilakukan sesuai dengan tahapan yang direncanakan dengan apa yang diharapkan meskipun ada beberapa kekurangan didalam penyampaiannya.

**Saran** : Peneliti menyarankan agar Kantor samsat wilayah pajajaran untuk mengadakan event yang lebih besar lagi agar bukan hanya masyarakat wilayah pajajaran saja yang tau aka nadanya E-samsat ini.

**Kata Kunci :** Strategi Komunikasi, Sosialisasi,

**Latar Belakang**

Dinas Pendapaatan Wilayah kota bandung 1 pajajaran adalah dinas pendapatan yang bergerak di bidang perpajakan untuk negara yang mana masyarakat wajib membayar pajak melalui dinas pendapatan di seluruh wilayah inonesai, yang mana hasil pajak ini akan digunakan untuk membangun infrastruktur yang ada di Indonesia.

Strategi Komunikasi adalah kegiatan yang sering digunakan oleh sekelompok orang yang tergabung kedalam sebuah Instansi untuk mencapai tujuan dengan mendapatkan hasil maksimal, tujuan dan perencanaan tersebut terbentuk atas dasar kesepakatan bersama. Bagaimana rencana strategi komunikasi tersebut dilaksanakan tergantung dalam Organisasi tersebut, besar kemungkinan keberhasilan dari strategi komunikasi itu tergantung dari orang – orang/unsur terkait yang terlibat didalamnya. Strategi komunikasi juga mencakup semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima, sampai dengan pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan dari instansi/organisasi itu sendiri. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi.

Strategi komunikasi dibutuhkan oleh perusahaan agar mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi. Contohnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran ini dalam mensosialisasikan E-samsat kepada masyarakat. Contohnya dengan adanya E-samsat, E-samsat adalah suatu inovasi yang di lakukan dari tim pembina samsat jawa barat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM atau Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia, layanan E-samsat ini di lakukan dengan layanan mandiri melalui ATM yang telah bekerja sama dengan samsat di seluruh Indonesia.

Sosialisasi yang di lakukan samsat wilayah kota 1 bandung padjajaran ini merupakan bagian dari proses komunikasi yang terdapat unsur-unsur komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, dan efek. Dimana komunikator ialah orang yang menyampaikan atau mencoba mengubah perilaku seseorang atau kelompok melalui pesan. Pesan (*massage*) informasi atau gagasan yang di sampaikan oleh komunikator. Media ialah alat untuk menyampaikan pesan, informasi atau gagasa. Komunikan sebagai orang yang menerima pesan atau informasi. Sedangkan efek (*feedback*) ialah timbal balik dari komunikan sebagai penerima pesan, tibal balik itu sendiri tergantung kepada komunikator yang menyampaikan pesan. Apabila pesan itu sampai dan juga dipahami oleh komunikan maka komunikator akan mendapatkan *feddback*.

Sosialisai yang di lakukan samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran pada program pengenalan E-samsat kepada masyarakat yang wajib pajak kendaraan bermotor, bertujuan untuk menyampaikan informasi E-samsat. Sosialisasi itu di lakukan dengan media pendukung seperti penyampaian informasi dengan melakukan persentasi.

Sosialisasi ini dilakukan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran pada bulan januari 2018 yang dilakukan dikantor samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran dan pada event – event tertentu yang diadakan, dengan mejelaskan kepada masyarakat bagaimana membayar pajak kendaraan bermotor melalui ATM yang telah bekerjasama dengan samsat

Dengan E-samsat ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor samsat untuk membayar pajak karna sebelum ada nya E-samsat masyarakat direpotkan dengan mengantri dikantor samsat untuk membayar

pajak kendaran bermotor. Adanya E-samsat ini masyarakat lebih dipermudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor untuk satu tahun melalui ATM yang telah bekerjasama dengan samsat.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran dalam mensosialisasikan E-samsat kepada masyarakat khususnya masyarakat wilayah pajajaran. Maka peneliti menetapkan judul dari penelitian ini yaitu :

**"Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Sosialisasi E-Samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah Pajajaran Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor"**

**Rumusan Masalah**

Penelitian ini peneliti mengajukan rumusan masalah sebagaimana berdasarkan uraian latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah kedalam bentuk pertanyaan, guna untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan di kaji.

1. **Rumusan Masalah Makro**

   Berdasarkan latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah makro sebagai berikut **"Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Sosialisasi E-Samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah pajajaran Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor"**

1. **Rumusan Masalah Mikro**

   Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas dari focus rumusan masalah yang masih bersifat umum dengan subfokus-subfokus, rumusan masalah mikro adalah:

   1. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisai E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor?
   2. Bagaimana **Tujuan** yang diinginkan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisai E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran unutk membayar pajak kendaraan bermotor?
   3. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor?
   4. Bagaimana **Media** yang di gunakan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor?

**Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari peneliti sebagai ranah yang perlu di ketahui, Berikut ini adalah maksud dan tujuan Penelitian ini :

1. **Maksud Penelitian**

   Maksud penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang **"Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Sosialisasi E-Samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah pajajaran Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor"**

2. **Tujuan Penelitian**

   Tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   1. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-

samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Untuk mengetahui **Tujuan** yang diinginkan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui **Pesan** yang disampaikan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui **Media** yang digunakan oleh samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

**Kegunaan Penelitian**

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Baik secara teoritis maupun pratis.

**1. Kegunaan Toritis**

Kegunaan penelitian secara teoritis ini dapat berguna dan membantu dalam pengembangan ilmu komunikasi secara umum, khususnya kajian tentang strategi komunikasi samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisai E-samsat dalam menarik masyarakat pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

**2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dilaksanakan agar dapat berguna dan memberikan manfaat kegunaan untuk segala pihak, seluas-luasnya manfaat. Demikian kegunaan praktis dapat berguna yang peneliti tuliskan sebagai berikut :

1. **Bagi Peneliti**
   Kegunaan penelitian ini untuk peneliti adalah memberikan ilmu dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi pada umumnya mengenai strategi komunikasi samsat wilayah kota bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
2. **Bagi Universitas**
   Penelitian ini berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum dan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai informasi dan dapat dijadikan sebagai literatur untuk melakukan penelitian dalam kajian yang sama.
3. **Bagi Instasi**
   Penelitian ini berguna bagi samsat cabang pelayanan wilayah kota bandung 1 pajajaran sebagai informasi dan evaluasi terkait strategi komunikasi khususnya yang dilakukan samsat cabang wilayah kota bandung 1 pajajaran mengenai sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

**Desain Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan kualitatif deskripsitf, teknik pengumpulan data pertama adalah studi pustaka yang didalamnya terdapat literatur dan penelusuran dan kedua adalah studi lapangan yang mencakup observari, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Peneliti menggunakan teknik porposiv agar memilih informan dengan benar dan tepat , peneliti menentukan informan kunci yaitu 2 orang dan 3 informan pendukung sebagai masyarakat yang merasakan dampak dari sosialisasi tersebut, uji keabsahan data digunakan triangulasi, diskusi teman sejawat dan membercheck.

Teknik analisis menggunakan pengumpulan data serta penarikan kesimpulan

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang dipergunakan, maka pada bab ini dipaparkan hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan januari 2018 yang dilakukan dengan dinas pendapatan daerah wilayah kota bandung 1 dan 3 masyarakat yang terkait dengan strategi komunikasi samsat pajajaran wilayah kota bandung 1 melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Moleong pada buku Metodologi Penelitian Kualitatif:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, dari segi penelitian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan dengan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen". (Moleong, 2007 : 5).

Metode analisis deskriptif kualitatif suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berjalan pada saat ini di lapangan yang di jadikan objek dalam penelitian ini, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga di peroleh suatu pemecahan masalah.

Tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui Strategi Komunikasi Samsat Pajajaran Wilayah Kota Bandung 1 Melalui Sosialisasi E-samsat Dalam Menarik Masyarakat Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Pertama, menyusun pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai **Perencanaan** sosialisasi E-samsat, **Tujuan** sosialisasi E-samsat, **Pesan** yang disampaikan dari sosialisasi E-samsat, penggunaan **Media.** Untuk informan kunci, Peneliti

mewawancarai 2 pihak samsat pajajaran wilayah kota bandung 1 yaitu STAF PEGAWAI UMUM BAPAK HERDIS., S.A dan BAPAK SIGIT MUHAMMAD ALIUDIN., S.E. dan untuk informan pendukung, Peneliti mewawancarai 3 pihak masyarakat yang menggunakan E-samsat.

Wawancara yang dilakukan peneliti dilakukan dengan cara bertahap dalam rentang pada bulan October 2017 – januari 2018. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan dilapangan yang kemudian peneliti analisis, berikut merupakan tabel jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

**Tabel 4.1**

**Jadwal Wawancara**

| **Nama Informan** | **Tanggal Wawancara** | **Tempat Wawancara** |
|---|---|---|
| Ucok Herdis | 24 januari 2018 | Kantor Samsat Pajajaran |
| Sigit Muhamad A | 24 januari 2018 | Kantor Samsat pajajaran |
| Ade Lia | 26 januari 2018 | Gor pajajaran |
| Teguh Adhi Sabar | 26 januari 2018 | Setiabudi |
| Dika | 26 januari 2018 | Kantor Samsat pajajaran |

Sumber: Peneliti 2018

Analisis ini sendiri terfokus kepada Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan dan studi pustaka.

Agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya. Selain itu, peneliti juga

melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian ini guna memperoleh data tambahan mengenai Strategi komunikasi yang dikhususkan ke dalam Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 pajajaran melalui sosialisasi E-samsat dalam menarik masyarakat wilayah pajajaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

**Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah peneliti bahas mengenai " **Strategi Komunikasi Samsat Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran Melalui Soisalisasi E-samsat Dalam Menarik Masyarakat Wilayah Pajajaran Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermoto" ,** maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1) Mengenai perencanaan Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat melakukan perencanaan dari tahun 2015 dilaksanakan program Sosialisasi E-samsat dan dilanjutkan melalui rapat kordinasi yang melibatkan Tim Pembina Samsat Jawa Barat , Tim Rembang
2) (rencana dan pengembangan) dalan perencanaan untuk memberi wawasan kepada masyarakat mengenai E-samsat.
3) Mengenai Tujuan Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat dalam memberikan wawasan pengetahuan mengenai E-samsat dan memberikan informasi mengenai wajib pajak dengan tujuan membayar pajak tepat pada waktunya.
4) Mengenai pesan yang ingin disampaikan pada program sosialisasi E-samsat memberikan ilmu pengetahuan terkait dengan sosialisasi E-samsat sekaligus memberi informasi mengenai wajib pajak kendaraan bermotor.
5) Mengenai Media yang digunakan Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran meliputi tujuan media untuk memperlancar proses penyampaian,pesan,membuat informasi lebih menarik untuk disampaikan sehingga berpengaruh dalam pemahaman dalam wawasan pengetahuan dengan media yang digunakan berupa media elektronik, aplikasi medsos (whatsapp) d,brosur, media cetak dan website resmi dispenda, namun peneliti melihat media yang digunakan harus menyesuaikan kondisi dan tempat untuk melakukan soaialisasi.
6) Strategi Komunikasi berdasaarkan hasil penelitian bahwa program sosialisasi E-samsat yang di lakukan Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran ini dilakukan sesuai tahapan-tahapan yang sudah direncanakan sejak awal dengan baik, sesuai dengan strategi Komunikasinya meskipun ada beberapa kekurangan dalam media yang digunakan.

**5.1. Saran**

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna ataupun manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

**Saran untuk Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran**

Adapun saran-saran dari peneliti untuk Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bandung 1 Pajajaran ini adalah :

1. Perencanaan yang sudah dilakukan setelah dilaksanakan sebaiknya dilakukan lagi lebihbaik dengan mengadakan ivent-ivent yang lebih besar lagi, membuka stand di carfriday dago, dengan begitu bukan hanya masyarakat wilayah pajajaran saja yang tau akan adanya soisalisasi E-samsat ini.
2. Perlu ditingkatkan adanya sosialisasi lebih lgi agar masyarakat luas tau telah hadir E-samsat ini.
3. Dalam melakukan sosialisasi harus adanya kepastian tempat dan waktu agar tidak terjadi *miss* komunikasi kepada masyarakat.

**Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

Adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti harus lebih memahami objek apa yang akan di teliti, tidak boleh sembarangan melakukan penelitian tanpa memahami secara lebih mendalam mengenai objek yang akan diteliti.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yakni dalam bidang ilmu komunikasi secara umum
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang objek yang sama, diharapkan agar membaca referensi-referensi terlebih dahulu agar tidak membingungkan.
4. Selalu berprilaku ramah, santun dan menghargai semua orang yang ada di Instansi saat penelitian sedang dilakukan agar kelancaran penelitian tetap terjaga dengan baik.
5. Berpakaian rapih dan sopan usahakan menggunakan pakaian berkerah, serta bisa menempatkan diri dan mudah bersosialisasi untuk menjaga citra UNIKOM di mata Instansi selama masa penelitian dilakukan.
6. Bila melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan selalu meminta izin dan kesediaan informan atau pihak yang berwenang terlebih dahulu agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan kurang nyaman saat kegiatan penelitian berlangsung.