

**Peran Humas dalam Mensosialisasikan Sistem *e-Filing*
untuk Membangun Kesadaran Pajak
(Studi Deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Pratama Timika)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

Nirmala Wulandari

16730002

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Nirmala Wulandari

NomorInduk : 16730002

Program Studi : IlmuKomunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya a bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota depan penguji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAYA
YOGYAKARTA

Majene, 6-april-2021



Nirmala Wulandari
Nirmala Wulandari
16730002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281



NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nirmala Wulandari
NIM : 16730002
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

PERAN HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN SISTEM E-FILING
(Studi Deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 5 April 2021

Pembimbing


Niken Puspitasari, M.A.
NIP : 19830111 201503 2 004



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-340/Un.02/DSH/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : "Peran Humas dalam Mensosialisasikan Sistem e-Filing untuk Membangun Kesadaran Pajak (Studi Deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika)"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NIRMALA WULANDARI
Nomor Induk Mahasiswa : 16730002
Telah diujikan pada : Senin, 19 April 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Niken Puspitasari, S.IP., M.A.
SIGNED

Valid ID: 608a0b9135e4f



Penguji I

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
SIGNED

Valid ID: 608980f464385



Penguji II

Drs. Bono Setyo, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 608aa77035f9b



Yogyakarta, 19 April 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

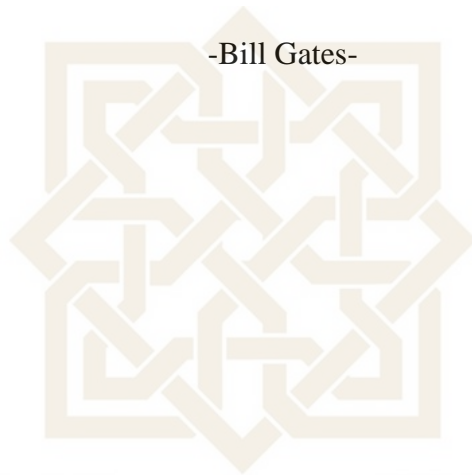
Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6090b90b9ec25

MOTTO

If you born poor it's not your mistake, but if you die poor it's your mistake...


-Bill Gates-



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

A decorative geometric pattern in a light beige color, consisting of interlocking lines forming a complex, star-like shape.

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

A large, stylized logo in a light green color, featuring a central vertical element and two large, curved shapes on either side, resembling the letters 'S' and 'K' combined.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar strata satu Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Atas rahmat Allah SWT, penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terwujud dengan judul, Peran Humas dalam Mensosialisasikan Sistem *e-Filing* (studi deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika). Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menghadapi permasalahan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., MSn, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Niken Puspitasari, S.IP., M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah tanpa lelah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi.

4. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing akademik, sekaligus dosen penguji satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.
5. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M.Si selaku dosen penguji dua yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.
6. Seluruh dosen prodi ilmu komunikasi beserta staf tata usaha prodi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan humaniora.
7. Mama, papa, dan saudara tercinta yang selalu bawel menanyakan kelulusan saya akan tetapi tanpa henti memberikan kekuatan, semangat, dan doa.
8. Kak Syam suami saya yang juga setia mendampingi saya, dan tidak berhenti memberikan semangat dan dukungan selama ini.
9. Aya sebagai partnert ke perpustakaan sebelum corona melanda, Marwah yang kehadirannya selalu menyusahkan, Faldiah yang sudah semester akhir masih belum paham *Microsoft word*, Ilong yang selalu ngebet nikah, dan Dhila yang penuh dengan masalah. Mereka semua merupakan sahabat akan tetapi tidak layak dijadikan teman. Terima kasih atas kehadiran kalian selama kurang lebih 8 tahun ini.
10. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi A 2016 semoga kalian sukses di jalan masing-masing.
11. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Timika yang telah memberikan kemudahan selama penelitian.
12. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

Semoga semua kebaikan, jasa, dan bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi ladang pahala dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Majene, 6 April 2021

Penyusun



Nirmala Wulandari



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	0
SURAT PERNYATAAN	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Landasan Teori.....	14
G. Kerangka Pemikiran.....	20
H. Metodologi Penelitian	21
BAB II	27
GAMBARAN UMUM	27
A. Direktorat Jenderal Pajak (DJP).....	27
B. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	30
C. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama	31
D. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika.....	35
E. e-Filing	40

F. Data Informan	43
G. Data Triangulasi Sumber.....	44
BAB III.....	45
PEMBAHASAN	45
A. Sebagai Komunikator dalam Kegiatan Sosialisasi	48
B. Membangun Hubungan Kerja Sama dalam Kegiatan Sosialisasi.....	60
C. Melaksanakan Dukungan Manajemen dalam Kegiatan Sosialisasi.....	67
D. Menciptakan Citra yang Baik dalam Sosialisasi.....	73
BAB IV	77
PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	13
Table 3.1.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Wawancara Dengan Wajib Pajak.....	5
Gambar 1.2 : Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.1 : Logo DJP.....	29
Gambar 2.2 : Gedung KPP Pratama Timika	36
Gambar 2.3 : Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Timika	39
Gambar 2.4 : Bagan Organisasi	40
Gambar 2.5 : Logo <i>e-filing</i>	42
Gambar 3.1 : Pojok Pajak.....	49
Gambar 3.2 : Sosialisasi <i>e-filing</i> di Lanud Yohanis Kapiiau Timika	51
Gambar 3.3 : Spanduk <i>e-filing</i>	55
Gambar 3.4 : <i>Standing Banner e-filing</i>	57
Gambar 3.5 : Tangkapan Layar Video Animasi <i>e-filing</i>	58
Gambar 3.6 : Tangkapan Layar Video Testimoni.....	59
Gambar 3.7 : Undangan Terbuka Sosialisasi <i>e-filing</i>	61
Gambar 3.8 : Tangkapan Layar Video Himbauan Wakil Bupati.....	65
Gambar 3.9 : Observasi Sosialisasi.....	69
Gambar 3.10 : Kumpulan Kelas Pajak.....	71
Gambar 3.11 : <i>Talkshow</i> di Radio Publik Mimika.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Interview Guide	81
Lampiran 2 : Persetujuan Izin Riset.....	86
Lampiran 3 : Dokumentasi.....	87
Lampiran 4 : Curriculum Vitae	88



ABSTRACT

This research discusses how the role of public relations in socializing e-filing at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika. There are still many taxpayers who choose to pay SPT manually, namely by going directly to the tax office. Of the targeted 21.250 taxpayers who take advantage of e-filing, but only around 5.400 taxpayers have been achieved. This causes the role of public relations to be very important in introducing e-filing to taxpayers. The theory used in this study is the role of public relations by Rosady Ruslan (2016) for unit analysis with five indicators, namely communicator, relationship, back up management, and good image maker. In this study researchers used a qualitative descriptive method with data collection through interviews, observation, and documentation with the research subjects. Then test the validity of the data using the source triangulation method. The result of this research is that the public relations of KPP Pratama Timika has carried out its role in accordance with the theory used in this study. Public relations becomes a communicator or as a presenter every time the socialization is carried out. Public relations face-to-face socialization activities also take advantage of mass media. Public relations works with the socialization team and also with the local government to introduce e-filing to taxpayers.

Keywords : *Role of public relations, KPP Pratama, e-filing.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat atau Humas merupakan bagian yang bertugas untuk membangun dan mempertahankan citra yang baik dan bermanfaat bagi organisasi dan khalayak eksternal. Komunikasi sangat penting didalam humas karena dengan ini akan terbangun saling memahami serta menghindari kesalahpahaman dengan khalayak eksternal. Humas dituntut untuk bisa mengedukasikan ke khalayak tentang dukungan manajemen yang ada dalam organisasi yang dinaungi. Begitupun dengan halnya humas KPP Pratama Timika dalam mengenalkan wajib pajak mengenai *e-filing*.

Kepatuhan wajib pajak sangat membutuhkan kesadaran yang tinggi dari semua wajib pajak yang ada di Mimika, mengingat saat ini pelaporan SPT Tahunan sudah sangat mudah dengan *e-Filing*, sehingga bisa dilakukan dimana pun wajib pajak berada. Untuk menyampaikan penerapan sistem *e-Filing* ini pihak KPP Pratama Timika mengadakan sosialisasi bertujuan untuk menginformasikan sistem ini kepada masyarakat Timika yang wajib pajak.

Sosialisasi merupakan salah satu fungsi komunikasi yang berperan penting dalam pola tingkah laku seseorang, dengan sosialisasi akan dibentuk cara berpikir dan kebiasaan seseorang tersebut. Menurut Stewart (Inca, dkk. 2017 : 4) sosialisasi adalah proses memperoleh kepercayaan, sikap, nilai, dan

kebiasaan dalam kebudayaannya. Jadi dapat dikatakan sosialisasi merupakan proses pembelajaran terhadap suatu hal.

Proses sosialisasi dilakukan untuk mengkomunikasikan kepada publiknya. Proses kegiatan sosialisasi dibutuhkan Humas dan tim untuk membentuk jalinan hubungan antara publik dengan perusahaan. Begitupun yang dilakukan oleh Humas KPP Pratama Timika yang dimana tim Humas bertugas mensosialisasikan tentang sistem *e-Filing* kepada masyarakat Timika.

Rangkaian kegiatan Humas untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau pihak tertentu diluar organisasi/instansi tersebut, agar mendapatkan dukungan terhadap efesiensi dan efektifitas pelaksanaan kerja secara sadar dan sukarela.

Dalam Al Qur'an terdapat juga anjuran untuk melakukan hubungan dengan sesama manusia (masyarakat), yaitu:

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

﴿المائدة : ٢﴾

... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. al-Maidah: 2)

Bisa disimpulkan bahwa hubungan antar manusia (masyarakat) begitu penting dikarenakan kita tidak bisa hidup sendiri, melainkan kita juga membutuhkan peran orang lain dalam hidup kita. Begitupun dengan suatu organisasi/instansi, dengan adanya humas dapat memudahkan organisasi/instansi tersebut lebih mudah menjalin ikatan dengan masyarakat luar.

Adapun peran penting humas dalam sebuah organisasi menurut Rosady Ruslan (2016:26). Pertama, sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader. Kedua, membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Ketiga, menunjang kegiatan seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya. Keempat, menciptakan citra positif seperti prestasi dan reputasi.

e-Filing adalah proses penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online di laman *website* Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) dan laman seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis. Sistem perpajakan digital ini merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Begitupun dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika yang sudah menerapkan *e-Filing*.

Menurut laporan antarnews.com (19 maret 2019 : 18.49) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika menargetkan sebanyak 21.250 wajib

pajak di wilayah itu yang memanfaatkan fasilitas layanan *e-Filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak baik orang pribadi maupun badan. Kepala KPP Pratama Timika Hery Sumartono mengatakan diperlukan sosialisasi terus-menerus agar wajib pajak di Timika segera menyampaikan SPT. “Sampai sekarang yang telah menyampaikan SPT baru sebanyak 6.150 wajib pajak dari yang ditargetkan sekitar 47.000 wajib pajak, yang sudah menggunakan layanan *e-Filing* sebanyak 5.400 kami menargetkan sebanyak 21.250 wajib pajak memanfaatkan layanan *e-Filing* ini”, ujarnya. Menurut beliau, layanan *e-Filing* sesungguhnya sangat mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan atau melaporkan SPT yaitu dengan mengaktifkan layanan internet melalui *gedget* saja.

Di Timika masih banyak wajib pajak yang belum memahami penggunaan *e-Filing*, sebagian lagi menunda penyampaian SPT-nya. “Kami akan menysasar ke masing-masing Organisasi Perangkat Daerah / OPD untuk melatih cara menggunakan *e-Filing*, kalau yang swasta kita lakukan sosialisasi ke perusahaan pemberi kerja” ujar Hery Sumartono.

Sebelumnya KPP Pratama Timika sudah pernah melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait *e-Filing* di BNI 46 yang berada di Jl. Budiutomo Timika. Peneliti pun mewawancarai salah satu wajib pajak Timika pegawai BNI 46 Timika yang bernama Ibu Rita. Peneliti melakukan wawancara melalui *chat* dikarenakan pandemi covid-19 yang dimana pertemuan secara tatap muka telah dibatasi. Beliau mengatakan bahwa semenjak sosialisasi *e-Filing* oleh KPP Pratama Timika, pegawai yang ada di BNI 46 beberapa sudah melakukan

pelaporan SPT melalui *e-Filing* ada juga yang masih melakukan laporan SPT secara manual yaitu datang langsung ke Kantor Pajak. Ibu Rita sendiri masih memilih untuk melakukan laporan SPT secara manual dengan meminta bantuan dari kerabatnya yang bekerja di kantor pajak KPP Pratama Timika dibandingkan dengan melaporkan SPT melalui *e-Filing*, “sebenarnya pernah mencoba untuk menggunakan *e-Filing* cuma belum berhasil mungkin karena kemarin sosialisasinya cuma sekali jadi pas mau dicoba bingung lagi, makanya lebih sering bayar manual” ujar beliau.

Gambar 1.1

(Wawancara dengan wajib pajak)



Sumber : dokumentasi peneliti

Bukan hanya di Timika ternyata penggunaan *e-Filing* di provinsi Papua masih minim seperti halnya di Biak. KPP Pratama Biak melaporkan bahwa realisasi *e-Filing* SPT Pajak untuk badan mencapai 112 sedangkan

wajib pajak pribadi berjumlah 1.023 wajib pajak, masih jauh dari yang ditargetkan yaitu lebih dari 9.000 wajib pajak. (rri.co.id : 21 februari 2019 : 19:05)

Sebelum diterapkannya *e-Filing* terdapat banyak kendala yang di hadapi oleh KPP. Diantaranya adalah KPP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama. DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk menuju proses administrasi perpajakan yang lebih praktis. Oleh karena itu terciptalah proses penyampaian SPT yang lebih praktis, minim biaya, waktu, dan lebih memudahkan wajib pajak, yaitu dengan *e-Filing*.

Manfaat penerapan *e-Filing* yaitu mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP, mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Selain itu, *e-Filing* dapat mengurangi antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT, dan mengurangi volume berkas fisik atau kertas dokumen perpajakan. Selain itu sistem *e-Filing* ini tentu saja dapat mengurangi resiko hilang dan rusaknya dokumen.

Dalam perpajakan khususnya KPP Pratama humas dinamakan dengan Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan. Berdasarkan pemaparan diatas menjadi alasan bagi peneliti untuk menjadikannya sebagai bahan penelitian. Bagaimanakah peran Humas dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing* dikalangan masyarakat Timika? Selain itu alasan peneliti memilih KPP

Pratama Timika sebagai lokasi penelitian adalah karena belum ada peneliti yang mengangkat kasus ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran humas dalam mempromosikan *e-filing*. Maka dari itu peneliti mengangkat judul **“Peran Humas dalam Mempromosikan Sistem *e-Filing* untuk Membangun Kesadaran Pajak (Studi Deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika).**



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan perumusan masalah yang akan peneliti laksanakan sebagai berikut: “Bagaimana peran humas dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing* (studi deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika) ?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran Humas KPP Pratama Timika dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing* kepada wajib pajak Timika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sebagai masukan atau bahan tambahan informasi bagi peneliti dan pembaca dalam pengembangan yang akan datang khususnya di bidang peran Humas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk berlatih menulis karya ilmiah yang baik dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang kehumasan.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bahan evaluasi bagi KPP Pratama Timika untuk memaksimalkan peran humas.

E. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian yang lain dan sebagai bahan perbandingan disini peneliti melakukan telaah pustaka terlebih dahulu. Peneliti membandingkan dengan tiga penelitian yang berbeda, yaitu:

Pertama, dengan penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 oleh Intan Safitriani M mahasiswi dari UIN Alauddin Makassar yang berjudul “Peran Public Relations dalam Mensosialisasikan Perusahaan Asuransi PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar”, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu mencari bagaimana peran PR dalam mensosialisasikan perusahaan dan mencari apa saja faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam sosialisasi perusahaan tersebut.

Hasil penelitian Intan ini memiliki hasil peran PR yaitu pertama, menjaga hubungan harmonis dengan beberapa pihak dilakukan persetujuan untuk mendapat nilai baik perusahaan atau citra yang baik di mata publik. Kedua, dalam menghadapi manajemen isu dengan cara melakukan analisa terhadap isu-isu yang muncul dalam perusahaan, meminta pendapat dan menjawab keluhan masyarakat dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat. Ketiga, melakukan kegiatan komunikasi dalam sosialisasi seperti membentuk citra perusahaan, mempublikasikan program-program perusahaan, memberi pengarahan kepada gen agar menjadi agen terbaik. Keempat, melakukan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan terdapat

beberapa langkah yaitu mulai dari menentukan masalah, membuat perencanaan, selalu didiskusikan setiap ada permasalahan, dan melakukan evaluasi.

Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu ada faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari sumber daya (SDM) yang berkompeten, fasilitas pelayanan serta kerjasama. Sedangkan faktor eksternal, adanya dukungan dan respon dari publik terkait program yang dilakukan PR dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan.

Selain pendukung terdapat juga faktor penghambat dalam penelitian ini diantaranya adalah. Faktor internal perusahaan yaitu kadang ada agen yang tidak menyampaikan dengan baik bagaimana prosedur berasuransi dan tidak menyetapkannya PR di kantor cabang. Faktor eksternal adanya kesalah pahaman antara nasabah dan agen sehingga terjadi komplain terhadap pelayanan, dan adanya penolakan-penolakan tersendiri dari calon nasabah karena asuransi bertentangan dengan agama. (sumber : Intan. 2015 : 1-62)

Penelitian kedua, dilakukan pada tahun 2017 oleh Inca Rahel Laliatu dkk yang berjudul “Peranan Humas dalam Mensosialisasikan BPJS Ketenagakerjaan pada Pedagang Pasar Segar Paal2”, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Rumusan masalah dari penelitian tersebut yaitu mencari bagaimana peranan humas dalam mensosialisasikan BPJS Ketenagakerjaan pada pedagang pasar segar paal2.

Teori yang digunakan yaitu teori peranan yang dikembangkan oleh Rober Linton, yang dimana teori ini menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa yang ditetapkan pada budaya.

Hasil dari penelitian Inca ini yaitu ada empat program BPJS Ketenagakerjaan yang berlaku sesuai UU RI No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, yaitu jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun. Selain itu peneliti juga mendapatkan bahwa masih banyak pedagang yang belum mengetahui tentang BPJS Ketenagakerjaan dan program-program beserta dengan manfaat dari menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan. Para pedagang belum bisa membedakan perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. (sumber : Inca, dkk. 2017 : 1-13)

Penelitian ketiga atau yang terakhir, di lakukan pada tahun 2019 oleh Dety Widyaning Iffah mahasiswi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul “Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Mensosialisasikan E-filing di Direktorat Jenderal Pajak Jatim 1”, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan model komunikasi *two-way symetrics*.

Hasil penelitian Dety menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak JATIM I dengan menggunakan strategi secara dua arah serta penggunaan media sebagai sarana komunikasi dalam

sosialisasi di masyarakat cukup berjalan dengan efektif. Komunikasi secara dua arah dilakukan untuk sosialisasi secara langsung yang berfungsi untuk mendapatkan *feedback* secara langsung. (sumber : Dety. 2019 : 1-18)



Tabel 1.1

Tinjauan Pustaka

Sasaran Tinjauan	Peneliti yang Ditinjau		
	1	2	3
Judul	Peran <i>Public Relations</i> dalam Mensosialisasikan Perusahaan Asuransi PT <i>Prudential Life Assurance</i> Cabang Makassar	Peranan Humas dalam Mensosialisasikan BPJS Ketenagakerjaan pada Pedagang Pasar Segar Paal2	Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Mensosialisasikan E-filling di Direktorat Jenderal Pajak Jatim 1
Peneliti	Intan Safitriani M	Inca Rahel Lalihatu	Dety Widyaning Iffah
Sumber	http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5265/1/INTAN.pdf	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17381	http://repository.untag-sby.ac.id/1989/
Persamaan	Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis peran Humas dalam kegiatan sosialisasi.	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang peran Humas dalam kegiatan sosialisasi dan juga merupakan instansi pemerintahan dan yang disosialisasikan adalah program yang ada pada tempat penelitaian.	Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang Peran humas dalam mensosialisasikan <i>e-Filing</i> .
Perbedaan	Pada penelitian ini lebih menekankan mensosialisasikan perusahaan yang diteliti, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu mensosialisasikan program atau system yang ada pada tempat penelitian.	Perbedaannya adalah tempat yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dilakukan Inca yaitu di BPJS ketenagakerjaan sedangkan pada penelitian ini ada di KPP Pratama.	Perbedaannya adalah lokasi penelitian.

Sumber : Olahan Peneliti

F. Landasan Teori

a. *Public Relations*

Public relations terdiri dari dua buah kata yakni *public* dan *relations*. *Public* dalam bahasa Indonesia artinya publik, sedangkan *relations* dalam bahasa Indonesia artinya hubungan-hubungan. Jadi *Public relations* adalah hubungan-hubungan publik. Atau seperti yang biasa kita dengar istilah *public relations* adalah hubungan masyarakat atau yang disingkat dengan Humas.

Menurut Betrand R. Canfield, *public relations* adalah falsafah dan fungsi manajemen yang diekspresikan melalui kebijakan dan kegiatan-kegiatan untuk melayani kepentingan publik, melakukan kegiatan komunikasi bagi publiknya untuk menciptakan pengertian dan *goodwill* dari publiknya.

Lain halnya dengan Frank Jefkins, beliau mengatakan bahwa, *public relations* merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu keluar maupun kedalam, yakni antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik atas dasar adanya saling pengertian.

Sedangkan menurut Bohnam, *public relations* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik secara lebih luas, sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau sesuatu organisasi/badan. (Hairunnisa. 2015 : 18-20)

Dari pemaparan para ahli diatas mengenai *public relations*, dapat disimpulkan bahwa *public relations* merupakan manajemen yang yang menjalin hubungan antara organisasi dan publik dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk kepentingan kedua belah pihak melalui komunikasi yang terencana agar dapat mendapatkan atau menciptakan kepercayaan dan keberhasilan tujuan suatu organisasi.

Adapun tujuan *public relation* Menurut Frank Jefkins yaitu meningkatkan citra yang baik dan mengurangi atau mengikis habis sama sekali citra yang buruk terhadap organisasi tersebut. Sedangkan menurut Charles S. Steinberg adalah menciptakan opini publik yang baik tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan yang bersangkutan. (Hairunnisa. 2015 : 26)

Secara universal tujuan *public relations* dapat dirumuskan sebagai menciptakan citra yang baik, memelihara citra yang baik, meningkatkan citra yang baik, dan memperbaiki citra jika citra organisasi menurun.

b. *Public Relations* Pemerintahan

Public relations di dunia pemerintahan lebih dikenal dengan istilah Hubungan Masyarakat (Humas). Istilah humas lebih mudah disebut dan telah melekat dalam pemerintahan. Humas dalam pemerintahan digunakan untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-

kebijakan mereka, kebijakan ini merupakan kebijakan yang berpengaruh terhadap masyarakat.(Hairunnisa. 2015 : 46)

Humas tidak hanya bekerja untuk khalayak eksternal akan tetapi juga dituntut untuk mampu membangun hubungan internal yang baik. Misalnya humas dapat memberikan saran kepada pejabat dalam pemerintahan mengenai kebijakan yang akan dikeluarkan atau yang sudah dikeluarkan, serta memberikan informasi-informasi mengenai bagaimana respon dari masyarakat atas kebijakan yang telah ditentukan.

Dalam perkembangannya tuntutan transparansi masyarakat luas, pemerintah dalam pemanfaatan humas telah diterima sejak lama. Karena pemerintah dituntut oleh masyarakat untuk secara jelas dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Maka dari itulah kenapa humas diterapkan dalam pemerintahan dan dikembangkan secara profesional.

c. Peran *Public Relations*

Menurut Rosady Ruslan (2016:26) di dalam bukunya "*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*", menyebutkan bahwa peranan dari *Public Relations* adalah:

a) *Communicator*

Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader.

b) *Relationship*

Kemampuan peran *public relations* membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak.

c) *Back up management*

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapaitujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.

d) *Good image maker*

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produkyang diwakilinya.

d. Sosialisasi

Menurut Stewart (Inca, dkk. 2017 : 4) sosialisasi adalah proses memperoleh kepercayaan, sikap, nilai, dan kebiasaan dalam kebudayaannya.

Adapun menurut Depkes RI (Yesie. 2009:61) sosialisasi adalah penyebarluasan informasi (program, kebijakan, peraturan) dari satu pihak (pemilik program, kebijakan, peraturan) kepada pihak-pihak lain (aparatur, masyarakat yang terkena program, dan masyarakat umum).

Sedangkan menurut Sugiyana (Yesie. 2009:61), sosialisasi merupakan aktivitas komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan perubahan pengetahuan, sikap mental, dan perilaku khalayak sasaran terhadap ide pembaruan (inovasi) yang ditawarkan. Sugiyana juga berpendapat bahwa sosialisasi adalah pengenalan dan penyebarluasan program kepada masyarakat dan aparat yang menjadi sasaran program serta kepada pihak-pihak lain yang berkepentingan atau yang menjadi mitra kerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan proses kegiatan belajar untuk memperoleh nilai, pengetahuan atau suatu aturan baru dari suatu kelompok ke kelompok yang lain.

Sosialisasi dapat dilakukan melalui tiga tahap berikut ini (Yesie. 2009 : 62) :

- a) Komunikasi tatap muka seperti pertemuan warga (musyawarah dusun, musyawarah desa), kunjungan rumah, kunjungan ke tempat-tempat berkumpulnya warga, lokakarya, rapat evaluasi.
- b) Komunikasi massa seperti penyebarluasan leaflet, pamflet, poster, komik, newsletter, dan pemutaran film dokumenter.
- c) Pelatihan Pelaku seperti pelatihan untuk fasilitator.

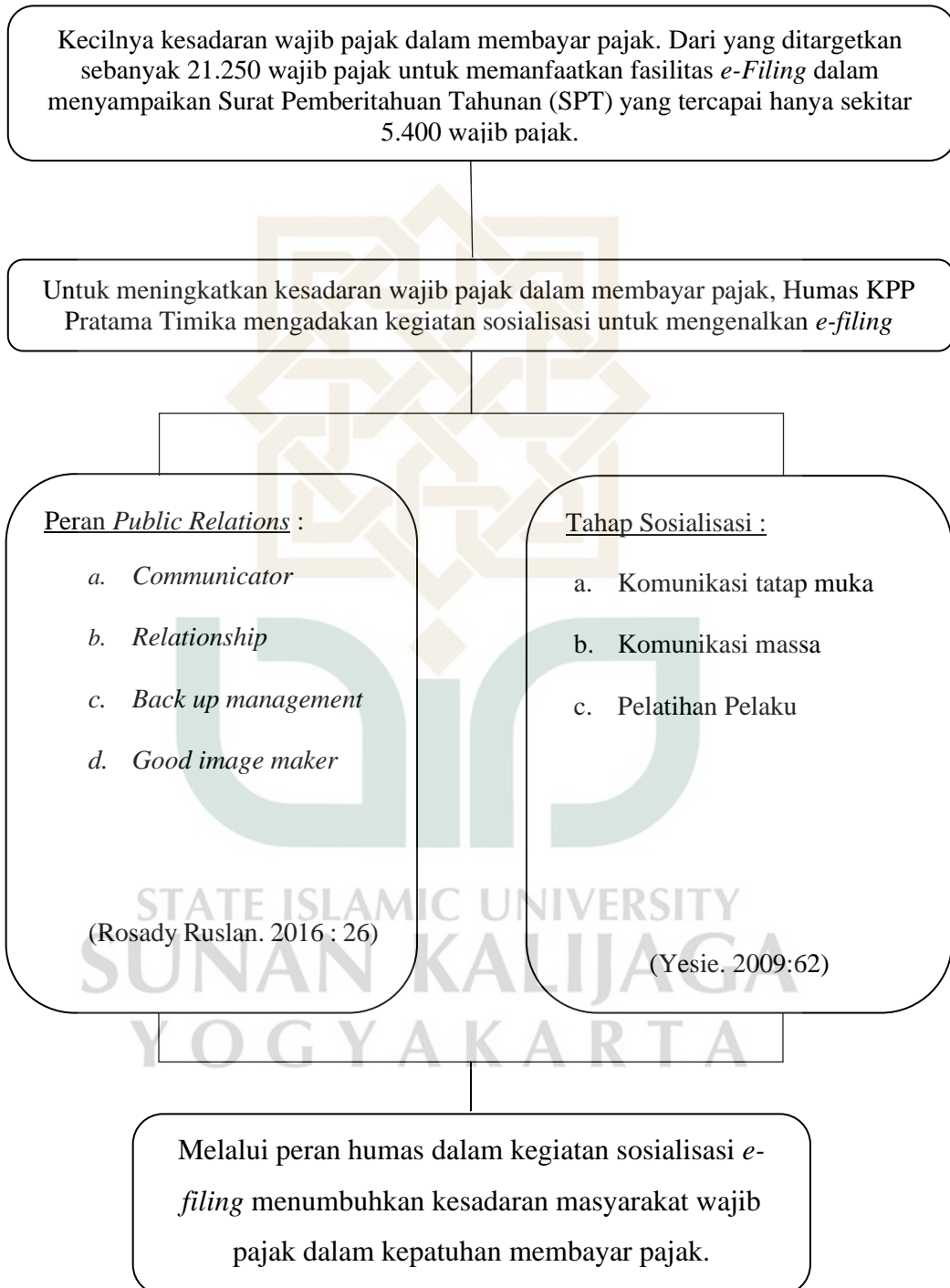
e. Komunikasi Model *Two-Way Symmetric*

Menurut Fawkes (Kriyantono. 2014 : 96) model komunikasi ini mengutamakan dialog secara penuh dengan publiknya serta fokus pada upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama, bukan berupaya memersuasi publik dengan berbagai cara. Dengan kata lain organisasi menganggap publik bukan sebatas penerima yang pasif tetapi publik juga dapat berubah peran sebagai sumber. Organisasi dan publik berupaya mengadaptasi diri mereka untuk kepentingan bersama.

Organisasi tidak hanya menerima umpan balik dari publiknya , tetapi juga merespon secara positif dengan mengupayakan kebersamaan. Komunikasi berfungsi sebagai alat negosiasi dan kompromi dalam mewujudkan pemecah masalah. Model ini dapat menciptakan atmosfer “*give and take*” dimana organisasi dan publiknya berupaya mencapai consensus dan kolaborasi.

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.2



Sumber: Olahan Peneliti

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat di capai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsi analisis organisasi, pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *video-type*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Djunaidi dan Fauzan : 2012: 25-35).

Jenis penelitian ini guna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai peran humas dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing* (studi deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika).

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian adalah berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat (Iman : 2017: 112). Dapat diartikan subjek penelitian adalah informan dalam penelitian.

Dalam menentukan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. (Hariwijaya dan Bisri : 2011 : 49).

Adapun yang dijadikan subjek dalam penelitian ini meliputi Humas KPP Pratama Timika, tim sosialisasi KPP Pratama Timika, dan wajib pajak yang pernah mengikuti sosialisasi *e-filing*.

b. Objek

Objek penelitian adalah studi kasus yang memusatkan diri secara intensif dan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Maksudnya adalah mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi sosial tertentu yang bersifat apa adanya (Imam, 2017: 112).

Adapun objek penelitian yang dilakukan oleh humas KPP Pratama Timika adalah perannya dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing*.

3. Sumber Data

Sumber data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian. Sumber data merupakan salah satu yang paling penting dalam penelitian.

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian, yaitu (Sugiyono, 2009: 137):

- a. Data Primer, yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literature, artikel, jurnal serta situs di internet yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti dapat menggali lebih dalam lagi apa yang telah dialami subjek bahkan sesuatu yang tersembunyi dalam diri subjek penelitian (Djunaidi & Fauzan. 2012 : 176).

Dalam metode wawancara peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti kepada subjek penelitian.

b. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Djunaidi & Fauzan. 2012: 165).

Observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti yaitu dengan pengamatan, dimana pengamatan yang dilakukan adalah melihat langsung proses terjadinya peran humas dalam mensosialisasikan sistem *e-Filing* (studi deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Timika).

c. Dokumentasi

Dokumentasi meliputi bahan seperti foto, video, film, memo, surat, *diary*, rekaman kasus klinis, dan sebagainya yang dapat dijadikan sebagai bahan penunjang dan sebagai sumber data pokok yang berasal dari hasil observasi dan wawancara (Djunaidi & Fauzan. 2012: 199).

Peneliti menggunakan dokumentasi bahan foto sebagai bukti dan untuk memperkuat informasi yang telah didapatkan langsung dari subjek penelitian. Dokumentasi juga bisa dijadikan sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian langsung terhadap apa yang telah diteliti.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis data yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yakni ada tiga proses yang telah dikemukakan yaitu, (Djunaidi & Fauzan. 2012 : 306-312) :

a. Proses Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian. Reduksi data terjadi secara terus menerus selama kegiatan penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berjalan peneliti dapat membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

b. Proses Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tujuannya agar peneliti memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang telah didapatkan dari penyajian tersebut.

c. Proses Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan peneliti mulai mencari arti benda, catatan keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi.

Kesimpulan dalam penelitian adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diselidiki menjadi jelas.

6. Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk mencegah adanya keraguan agar penelitian yang dilakukan dapat dipercaya. Metode yang digunakan dalam keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber.

Menurut Djunaidi dan Fauzan (2012 : 322) triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Untuk menentukan triangulasi sumber, peneliti menggunakan pihak ketiga yaitu masyarakat wajib pajak.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peran humas dalam mensosialisasikan *e-filing* sesuai dengan teori peran humas, yang dimana humas menjadi komunikator dalam kegiatan sosialisasi tersebut atau sebagai pemateri setiap dilaksanakannya sosialisasi. Humas melaksanakan kegiatan sosialisasi tatap muka secara langsung dengan cara mengumpulkan wajib pajak melalui undangan umum dan juga undangan persektor. Humas juga memanfaatkan media massa contohnya media cetak (koran, spanduk, dan *standing banner*), radio, dan media social (*facebook, instagram, youtube, dll*). Dimasa pandemi covid-19 sosialisasi tatap muka secara langsung dialihkan melalui *video conference*. Humas bekerja sama dengan tim sosialisasi dan juga dengan pemerintah setempat untuk memperkenalkan *e-filing* kepada wajib pajak. Setiap dilaksanakan sosialisasi selalu diadakan rapat dan evaluasi untuk memaksimalkan kegiatan sosialisasi kedepannya.

B. Saran

1. Bagi KPP Pratama Timika

Hendaknya humas KPP Pratama Timika memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk praktik pelaporan SPT melalui *e-filing* jika melakukan

sosialisasi melalui *video coference*. Meskipun bukan dimasa pandemi covid-19 sosialisasi melalui *video conference* tetap saja dilakukan untuk menjangkau kabupaten Intan Jaya, Paniai, dan Deiyai. Karena tidak tercapainya target baiknya diadakan kegiatan lain juga selain sosialisasi untuk mengenalkan *e-filing* ke wajib pajak.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Sebaiknya peneliti selanjutnya lebih meneliti tentang sejauh mana kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*. Hal ini dikarenakan masih ada wajib pajak yang merasa sosialisasi perlu dilakukan lebih dari sekali, Adapun wajib pajak yang merasa *e-filing* sebenarnya kurang efektif karena tidak adanya semacam notifikasi peringatan untuk segera melaporkan SPT-nya, jadi memang harus dari kesadaran wajib pajak itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Quran dan Terjemahannya. 2016. Jakarta Selatan : CV. Al Fatih Berkah Cipta

Buku

Ghony, Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media

Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara

Hairunnisa. 2015. *Public Relations*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Hariwijaya dan Djaelani M. Basri. 2011. *Panduan Menyusun Skripsi & Tesis*. Yogyakarta : Siklus

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta : Kencana. Cetakan ke-1

Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers. Cetakan ke – 13

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

Dety Widyaning Iffah. 2019. “Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Mensosialisasikan E-filing di Direktorat Jenderal Pajak Jatim 1”. Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Hal. 1-18

Inca Rahel Lalihatu, dkk. 2017. “Peran Humas dalam Mensosialisasikan BPJS Ketenagakerjaan pada Pedagang Pasar Segar Paal2”. Jurnal Acta Diurna. Hal. 1-13

Intan Safitriani M. 2015. “Peran Public Relations dalam Mensosialisasikan Perusahaan Asuransi PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar”. Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Hal. 1-62

Yesie Aprillia. 2009. “Analisis Sosialisasi Program Inisiasi Menyusu Dini dan Asi Eksklusif Kepada Bidan di Kabupaten Klaten”. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Hal. 61-62

Internet

DJP. “*Electronic Filing*”. <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>

Onlinepajak 2018. “*Apa yang Dimaksud dengan e-Filing?*”. <https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-e-filing>

Pinontoan, Rahmawati. 2019. “*KPP Pratama Biak Himbau Warga Pajak Segera Laporkan SPT Tahunan*”. Rri. 21 februari 2014. <https://rri.co.id/biak/info->

publik/ruang-publik/639582/kpp-pratama-biak-himbau-warga-pajak-segera-laporkan-spt-tahunan

Supar, Evarianus. 2020. “KPP Pratama Timika Gelar Pekan Panutan Pajak”. Antanews. 19 Maret 2019. <https://www.antaranews.com/berita/812533/kpp-timika-targetkan-21205-wp-manfaatkan-e-filing>



LAMPIRAN

Lampiran 1: Interview Guide

Interview Guide Humas KPP Pratama Timika

A. Sebagai Komunikator dalam Kegiatan Sosialisasi

- a. Apakah Humas KPP Pratama Timika sebagai komunikator dalam proses sosialisasi mengenai sistem *e-filing*?
- b. Bagaimana cara anda melaksanakan peran humas sebagai komunikator ini? Apakah hanya secara langsung atau juga secara tidak langsung, misalnya melalui media cetak?
- c. Dimana biasanya anda melakukan sosialisasi guna melaksanakan peran sebagai komunikator?
- d. Kapan dilakukannya sosialisasi sistem *e-filing*?
- e. Siapa saja yang ikut serta melaksanakan kegiatan sosialisasi?
- f. Mengapa perlu diadakannya kegiatan sosialisasi?
- g. Bentuk komunikasi massa seperti apa yang dilakukan dalam mensosialisasikan sistem *e-filing*? Dan media mana saja yang digunakan?
- h. Mengapa diperlukan mensosialisasikan sistem *e-filing* di media massa?

B. Membangun Hubungan Kerja Sama dalam Kegiatan Sosialisasi

- a. Upaya menciptakan kerja sama seperti apa yang anda bangun sebagai seorang humas dalam menjalankan sosialisasi mengenai *e-filing* tersebut?

- b. Bagaimana anda membangun kerja sama mengenai *e-filing* ini antara lembaga yang anda wakili dengan wajib pajak yang ada di Timika?
- c. Mengapa perlu dibangun kerja sama dengan wajib pajak untuk sosialisasi mengenai *e-filing* ini?
- d. Bagaimana cara memberikan pelatihan kepada wajib pajak tentang sistem *e-filing*?
- e. Siapa yang memberikan pelatihan, apakah semua tim atau ada tim khusus yang akan memberikan pelatihan secara langsung mengenai sistem *e-filing* ini?

C. Melaksanakan Dukungan Manajement dalam Kegiatan Sosialisasi

- a. Apakah humas bagian dari tim atau berdiri sendiri dalam melaksanakan sosialisasi *e-filing* tersebut?
- b. Mengapa perlu dibentuk tim khusus dalam melaksanakan sosialisasi tersebut?
- c. Bagaimana pembagian tugas dalam tim sosialisasi tersebut, apakah tim ini selalu berubah atau sudah menjadi tim khusus setiap dilaksanakannya sosialisasi *e-filing*?
- d. Kapan tim melakukan koordinasi, dan apakah rutin diadakan rapat mengenai sosialisasi tersebut?
- e. Bagaimana anda menghadapi wajib pajak pada saat anda melakukan kegiatan sosialisasi?

D. Menciptakan Citra yang Baik dalam Sosialisasi

- a. Prestasi atau reputasi apa yang telah diperoleh setelah dilaksanakannya sosialisasi mengenai *e-filing* tersebut?
- b. Apakah reputasi yang dicapai tersebut menjadi penentu bahwa sosialisasi mengenai *e-filing* ini memuaskan atau tidak?



Interview Guide Tim Sosialisasi KPP Pratama Timika Terkait

Mensosialisasikan Sistem *e-Filing*

1. Apa peran tim sosialisasi dalam mensosialisasikan sitem *e-filing* kepada wajib pajak di Timika?
2. Bagaimana tim sosialisasi menjalin komunikasi dengan Humas KPP Pratama Timika terkait sosialisasi sistem *e-filing* ini?
3. Apa bentuk dukungan tim sosialisasi terhadap Humas KPP Pratama Timika dalam mensosialisasikan sistem *e-filing*?
4. Apakah Humas KPP Pratama Timika berkoordinaksi dengan baik terhadap semua anggota tim sosialisasi?
5. Bagaimana bentuk koordinasi tim sosialisasi dengan Humas KPP Pratama Timika terkait kegiatan sosialisasi mengenai sistem *e-filing* ini?

Interview Guide Wajib Pajak Terkait Sosialisasi Sistem *e-Filing*

1. Apa saja yang dilakukan Humas KPP Pratama Timika dalam mensosialisasikan sistem *e-filing*?
2. Bagaimana Humas KPP Pratama Timika menjalin hubungan dengan anda sebelum sosialisasi dilakukan?
3. Apakah sosialisasi ini perlu dilakukan ?
4. Apakah sosialisasi tentang sistem *e-filing* yang diberikan dapat anda pahami dengan baik?
5. Sudah berapa kali anda mengikuti sosialisasi mengenai sistem *e-filing* ini?
6. Apakah sosialisasi perlu dilakukan lebih dari sekali?
7. Apakah *e-filing* ini efektif dalam melaksanakan kewajiban anda sebagai wajib pajak?

Lampiran 2 : Persetujuan Izin Riset

1/21/2021

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Nirmala Ayu Wulandari <nirmalaayu09@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Riset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

18 Januari 2021 07.34

Balas Ke: riset@pajak.go.id

Kepada: nirmalaayu09@gmail.com



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP PAPUA DAN MALUKU

JALAN RAYA ABEPURA KOTARAJA , JAYAPURA 99224
TELEPON 0967-589177, 589178, 589174; FAKSIMILE 0967-589175, 589176; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-
1/RISET/WPJ.18/2021 Jayapura , 18 Januari 2021

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Nirmala Wulandari

Somba Selatan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **00120-2021** pada **8 Januari 2021**, dengan informasi:

NIM : 16730002

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Judul Riset : Peran Humas Dalam Mensosialisasikan Sistem E-filing (studi Deskriptif Pada Kantor Pelayanan Pajak (kpp) Pratama Timika)

Izin yang diminta : Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Timika**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **18 Januari 2021 s/d 17 Juli 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

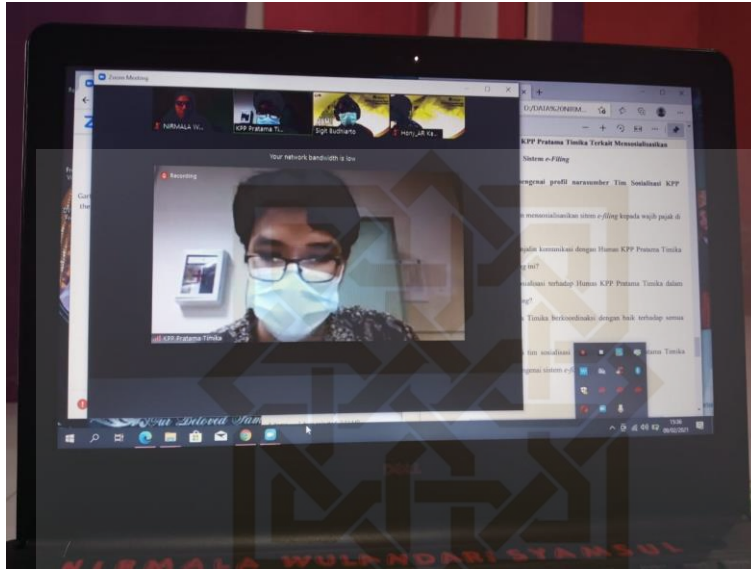
Normadin Budiman Salim



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 3 : Dokumentasi

1. Dokumentasi wawancara melalui aplikasi *zoom*



Lampiran 4 : Curriculum Vitae

Curriculum Vitae

Data Pribadi

Nama : Nirmala Wulandari

TTL : Somba, 20 November 1997

Alamat : Somba

E-mail : nirmalaayu09@gmail.com

No Hp : 082292773970

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status Pendidikan

SD : SDN NO. 03 SOMBA

SMP : SMP NEGERI 1 SENDANA

SMA : SMAS PPM AL-IKHLAS

UNIVERSITAS : UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA