

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kegiatan komunikasi dilakukan untuk memperoleh kesamaan makna terhadap suatu pesan yang dikirim oleh komunikator kepada penerima pesan atau komunikan. Seperti yang diungkapkan Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek “komunikasi adalah proses yang terjadi antara seseorang, organisasi, kelompok, dan masyarakat melakukan kegiatan penyebaran informasi agar bisa kontak dengan lingkungan dan orang lain.” (Effendy, 2003: 10).

Komunikasi terjadi baik secara verbal maupun non verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi akan berlangsung efektif jika adanya kesamaan makna mengenai ide, informasi, dan perasaan antara komunikator dengan komunikan.

Komunikasi yang efektif dapat terlihat dari perubahan sikap komunikan setelah komunikasi berlangsung. Pengirim pesan tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga berusaha mempengaruhi penerima pesan untuk bertindak, berpendapat, dan merubah perilaku orang lain sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim pesan. Pesan-pesan yang disampaikan harus dimengerti dengan baik oleh penerima pesan, agar tujuan komunikasi dapat tercapai.

Memberikan layanan adalah kegiatan yang dilakukan kepada seseorang atau masyarakat untuk memberikan bantuan memenuhi kebutuhan orang tersebut atau

masyarakat luas dengan menggunakan cara-cara yang baik. Memberikan layanan adalah suatu kemauan dari seseorang untuk memberikan bantuan kepada orang lain.

Memberikan pelayanan kepada publik harus dilakukan secara tulus dengan kesadaran yang timbul dari dalam hati, agar seseorang atau kelompok mau melakukan tindakan secara sadar dan ikhlas sesuai dengan pesan atau informasi yang kita sampaikan kepada publik. Sementara itu, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh para petugas kepada publik terutama di instansi pemerintahan, budaya melayani masih harus ditingkatkan.

Melayani masyarakat masih dianggap merendahkan diri sendiri karena posisi pemerintah adalah penguasa, sedangkan masyarakat adalah pihak yang membutuhkan kehadiran pemerintah. Cara pandang seperti ini tentunya sangat bertolak belakang dengan perkembangan akhir-akhir ini yang lebih memberikan ruang yang sangat terbuka bagi publik atau masyarakat yang seharusnya dihargai dan dimuliakan dalam kegiatan pelayanan. Untuk itu perubahan perilaku petugas merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan dan hal itu tentunya harus bermula dari cara pandang mereka dan *mindset* mereka terhadap kegiatan pelayanan itu sendiri.

Pada perkembangan jaman saat ini, yang mengarahkan pada keterbukaan, globalisasi, dan demokratis, maka paradigma lama penyelenggaraan pemerintahan yang selama ini lebih mengandalkan kewenangan dan cenderung mengabaikan kualitas dan kuantitas pelayanan, tidak sesuai lagi dengan zaman sekarang. Saat ini adalah abad pelanggan, dimana posisi para pelanggan menempati kedudukan yang

terhormat (Wasistiono, 2003: 42). Publik pelanggan sebagai konsumen harus mendapat posisi yang terhormat.

Pemerintahan pada masa sekarang harus memperhatikan paradigma baru mengenai posisi terhormat yang dimiliki oleh konsumen, mengingat pemerintah adalah pelayan publik. Segala kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dengan memperhatikan hak-hak setiap warga negara dan penduduk terhadap suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh lembaga penyedia layanan terkait dengan kepentingan publik disebut pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini sudah mengalami perkembangan yang pesat. Memperbaiki citra pemerintahan melalui pelaksanaan pelayanan publik menjadi komitmen pemerintah pusat yang harus diterapkan oleh pemerintah daerah melalui kegiatan program kompetisi pelaksanaan pelayanan publik yang diadakan setiap tahun. Mempersiapkan aparat pemerintah sesuai dengan berkembangnya paradigma baru mengenai pelayanan publik atau merubah *mindset* atau pola pikir baru yaitu menjadi pelayan publik atau masyarakat dengan sepenuh hati. Perubahan *mindset* merupakan salah satu langkah awal untuk mengembangkan diri para karyawannya agar dapat melayani dengan lebih baik.

Setiap aparatur pemerintah harus merubah pola pikir mereka dalam memberikan pelayanan kepada publik, melayani dengan sepenuh hati harus tertanam dalam diri setiap petugas pelayanan. Kegiatan melayani adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain memenuhi kebutuhan hidupnya dengan memperhatikan hal-hal yang mendukung pelayanan tersebut.

Memberikan pelayanan yang terbaik menjadi alat ukur maju tidaknya suatu negara, karena hal ini dapat menunjukkan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Kegiatan pelayanan memusatkan perhatian utama terletak pada tingkat perhatiannya yang tinggi terhadap kebutuhan konsumen atau pelanggan dan mampu menjadikan mereka terpuaskan oleh layanan yang diberikan sehingga akan melahirkan loyalitas dari para pelanggan terhadap organisasi pelayanan tersebut. Loyalitas pelanggan adalah hasil dari kepuasan yang diterima oleh pelanggan atas layanan yang diterimanya. Agar tercipta kepuasan maka perhatian terhadap pelayanan yang berkualitas menjadi sebuah langkah yang harus diambil oleh setiap aparatur pemerintah.

Perubahan pola pikir dari setiap aparatur pemerintahan dari kewenangan dan kekuasaan menjadi melayani dengan sebaik-baiknya agar memperoleh kepuasan publik atau masyarakat harus selalu disebarluaskan dan dipraktikkan dalam berbagai lembaga pemerintahan. Ungkapan yang mengemuka mengenai pelayanan publik yaitu *No Service, No Business* mengandung makna bahwa masyarakat atau pelanggan lembaga pemerintah tidak akan melakukan tindakan memenuhi beragam kebutuhan mereka jika, lembaga pemerintah tidak memberikan layanan terbaik bagi masyarakatnya. Seperti yang diungkapkan oleh Carlzon bahwa abad sekarang adalah “Abad Pelanggan”, yaitu publik atau masyarakat menduduki posisi terhormat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan didasarkan pada kemampuan berkomunikasi. Komunikasi ini memiliki peranan penting. Kemampuan berkomunikasi ini haruslah dimiliki oleh setiap petugas pelayan publik. Baik atau

tidaknya petugas dalam memberikan pelayanan seringkali menjadi penilaian tersendiri oleh masyarakat atau publik. Petugas yang terampil dan handal dalam berkomunikasi dibutuhkan pada saat memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kemampuan berkomunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan publik dan citra yang terbentuk mengenai lembaga dari masyarakat atau publiknya. Komunikasi bisa berlangsung dengan efektif apabila didasarkan pada kesadaran untuk menghormati manusia dan kesadaran menempatkan publik pada posisi yang terhormat.

Sebagian besar pelaksanaan pembangunan dibiayai oleh pendapatan negara yang diperoleh dari sektor pajak. Bapenda merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertugas menghimpun pajak dari masyarakat di provinsi Jawa Barat yang berasal dari pajak kendaraan bermotor, selalu berinovasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada publik dalam hal ini wajib pajak kendaraan bermotor.

Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Kewajiban membayar pajak harus disadari sepenuhnya oleh masyarakat agar mereka bebas beraktivitas menggunakan kendaraannya. Bapenda Provinsi Jawa Barat melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan menghadirkan produk-produk inovasi unggulan seperti: E-Samsat, T Samsat, Sipolin, Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samdong, Samsat Jebred, Samades, dan Samling, serta Samsat yang bekerja sama dengan gerai-gerai mini market yang telah ditunjuk.

Saat ini masyarakat bisa membayar pajak setiap saat dan dimana saja, dekat dengan pusat aktivitas masyarakat atau publik. *Tagline* dari kampanye Bebas

Bergerak yang berarti “*Kemanapun anda pergi maka kami siap melayani*”. Salah satu inovasi unggulan dari Bapenda adalah adanya layanan publik melalui sistem jemput bola dengan adanya mobil layanan pajak yang disebut Samsat Keliling. Mobil layanan ini akan datang mendekati para wajib pajak kendaraan bermotor di daerah-daerah pusat aktivitas masyarakat. Samsat Keliling ini akan mendatangi para wajib pajak kendaraan bermotor sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Kabupaten Bandung Barat merupakan pemekaran dari Kabupaten Bandung yang secara resmi didirikan pada tanggal 2 Januari 2007. Kabupaten ini terdiri dari 16 kecamatan, yaitu: Batuajar, Cihampelas, Cikalongwetan, Cililin, Cipatat, Cipeundeuy, Cipongkor, Cisarua, Gununghalu, Lembang, Ngamprah, Padalarang, Parongpong, Rongga, Saguling, dan Sidangkerta. Kantor Samsat di wilayah Bandung Barat mempunyai tugas untuk membantu masyarakat di wilayah Bandung Barat ini untuk menjadi warga yang taat membayar pajak kendaraannya dan pendapatan tersebut akan memiliki manfaat besar untuk membiayai pembangunan di berbagai bidang di wilayah Bandung Barat. Bandung Barat harus mendapat banyak dukungan dana dan support moril mengingat Bandung Barat adalah kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Barat.

Pelayanan prima Bapenda kepada masyarakat wajib pajak yang memiliki kendaraan juga diterapkan di wilayah Bandung Barat ini. Masyarakat mendapatkan berbagai layanan dan kemudahan untuk bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi Bapenda memberikan layanan prima melalui berbagai inovasi baru dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut. Mengingat kondisi geografis dan

sosial wilayah Bandung Barat, tidak semua inovasi teknologi bisa diterapkan di Bandung Barat. Samsat Keliling merupakan layanan yang cukup efektif untuk wilayah Bandung Barat mengingat keterbatasan kondisi geografis dan sosial tersebut. Hal ini bukan berarti pelayanan prima Bapenda dalam hal ini Kantor Samsat Bandung Barat menjadi tidak sesuai atau sama dengan standar yang telah ditetapkan oleh kantor Pusat Bapenda Provinsi Jawa Barat.

Seorang komunikator menyebarluaskan pesan dengan menggunakan media-media komunikasi yang ada. Media komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan di lapangan Samsat Keliling Kabupaten Bandung Barat antara lain: Media Cetak dan Media Elektronik. Media cetak yang digunakan diantaranya adalah surat kabar, brosur, poster, pamflet, baligho, spanduk, barang-barang compliment yang merupakan tanda apresiasi kepada para wajib pajak kendaraan. Contohnya: Pin, pulpen, t-shirt, gelas, jam, boneka, dll. Sedangkan media elektronik, Bapenda Provinsi Jawa Barat menggunakan E-Samsat menjadi sarana informasi dan komunikasi di seluruh wilayah Samsat yang ada di Provinsi Jawa Barat. Contohnya: Website, Youtube, dan Instagram.

Masyarakat Indonesia mengenal adanya orang yang dituakan atau dianggap memiliki pengetahuan dan pendapat yang sering menjadi bahan pertimbangan untuk membuat keputusan bagi sebagian masyarakat lainnya. Orang yang memiliki kemampuan ini, dikenal dengan istilah *Opinion Leader*. Para *Opinion Leader* ini dipercaya oleh masyarakat dan sering memberikan pengaruh dalam bersikap terhadap suatu permasalahan dalam kehidupan di masyarakat. Sehubungan dengan kewajiban masyarakat agar membayar pajak tepat pada waktunya, Bapenda

Kabupaten Bandung Barat juga melakukan sosialisasi kepada para pemuka pendapat dan tokoh-tokoh masyarakat. Para petugas Samsat Keliling merupakan ujung tombak keberhasilan sosialisasi pesan-pesan program Bapenda kepada masyarakat di seluruh wilayah kabupaten Bandung Barat yang terdiri dari 16 kecamatan dan memiliki 165 desa.

Psikologi Komunikasi dan Komunikasi Antar Budaya digunakan untuk lebih mengenal masyarakat secara lebih dekat dan memahami masalah-masalah apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam mewujudkan tujuan sosialisasi program-program Bapenda. Dengan Psikologi Komunikasi dan Komunikasi Antar Budaya pula diharapkan menjadi jembatan penghubung antara masyarakat dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (diwakili oleh Bapenda). Percepatan pembangunan di berbagai sektor kehidupan masyarakat diharapkan segera terwujud demi kesejahteraan masyarakat di seluruh kabupaten Bandung Barat.

Sosialisasi program-program pajak Bapenda Kabupaten Bandung Barat kepada masyarakat luas memanfaatkan berbagai teknik dan memanfaatkan media yang ada yang dilakukan oleh petugas pelayanan Samsat Keliling. Dengan memanfaatkan relasi yang dibina dan dikembangkan, para petugas Samsat Keliling giat menyebarkan informasi-informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Relasi yang digunakan oleh para petugas Samsat Keliling diantaranya dengan para tokoh masyarakat dan pemuka pendapat seperti: Para Ketua RT, Para Lurah, Camat, Para Guru dan Pendidik juga Komunitas baik seni, olahraga, budaya, dan hobi.

Sosialisasi mengenai pajak kendaraan giat dilakukan oleh Petugas Samsat Keliling mencakup semua kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung Barat

berikut pelosok desa-desa yang ada. Tanpa mengenal lelah para petugas Samsat Keliling menyebarkan informasi mengenai Pajak Kendaraan agar masyarakat memiliki persepsi yang sama dan mendorong tindakan positif dari para wajib pajak kendaraan. Diharapkan, apa yang dilakukan oleh para Petugas Samsat Keliling lambat laun menjadi suatu budaya baru di masyarakat akan rasa tanggung jawab untuk membayar pajak guna mendorong percepatan pembangunan di wilayah Kabupaten Bandung Barat pada khususnya dan Provinsi Jawa Barat pada umumnya.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti memformulasikan sebuah fokus penelitian sebagai berikut: “Komunikasi Pelayanan Petugas Samsat Keliling Dalam Membentuk Kepuasan Wajib Pajak” (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat).

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka pertanyaan penelitian yang penulis susun adalah:

1. Bagaimana kredibilitas petugas Samsat Keliling dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan?
2. Bagaimana kehandalan petugas Samsat Keliling dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan?

3. Bagaimana sikap terpercaya petugas Samsat Keliling dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan?
4. Bagaimana tanggungjawab petugas Samsat Keliling dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini untuk menjawab fokus penelitian yaitu untuk: “Mengetahui Komunikasi Pelayanan Petugas Samsat Keliling Dalam Membentuk Kepuasan Wajib Pajak.” (Studi Deskriptif Kualitatif pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat).

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu:

1. Mengetahui kredibilitas petugas Samsat Keliling dalam menyebarluaskan informasi pajak dan memotivasi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tepat pada waktunya.
2. Mengetahui kehandalan yang dimiliki oleh petugas Samsat Keliling di lapangan dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan.
3. Mengetahui sikap terpercaya petugas Samsat Keliling dalam memotivasi masyarakat membayar pajak kendaraan.

4. Mengetahui tanggungjawab petugas Samsat Keliling dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak yang mendorong timbulnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Filosofis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat filosofis yaitu:

1. Kebutuhan akan pelayanan pajak kendaraan pada masyarakat wajib pajak Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat terpenuhi.
2. Kemampuan Petugas Samsat Keliling untuk berkomunikasi melalui teknik komunikasi dua arah, agar para wajib pajak kendaraan memiliki persepsi yang sama serta mendorong tindakan positif untuk membayar pajak tepat pada waktunya.
3. Kebutuhan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor pada pengelolaan pendapatan daerah agar bisa mempercepat pembangunan daerah tepat pada waktunya.

### **1.5.2 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat akademis yaitu

1. Diharapkan hasil kajian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam pengembangan ilmu komunikasi. Berkaitan dengan aktivitas dan proses komunikasi dalam melakukan pelayanan

komunikasi, baik dari dinas milik pemerintahan maupun perusahaan swasta khususnya Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

2. Mengembangkan simbol komunikasi verbal dan simbol komunikasi nonverbal dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan

### **1.5.3 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis yaitu:

1. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini digunakan menjadi sumbangsih terhadap pemerintahan daerah dalam mengembangkan dan mengevaluasi pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Bandung Barat.

2. Bagi SAMSAT

Bagi Kantor Samsat Kabupaten Bandung Barat dapat digunakan menjadi salah satu masukan khususnya pada saat membuat kebijakan baru terkait dengan pelayanan pembayaran pajak, terutama dalam meningkatkan penerimaan pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memahami manfaat yang diperoleh dari kebijakan pemerintah daerah mengenai sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah daerah bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam rangka memberi kemudahan, kenyamanan, keamanan, kecepatan, dan ketelitian proses pelayanan pajak pada saat wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan.

#### 4. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu yang diperoleh di bangku kuliah. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan dalam bahan acuan bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan inovasi layanan pemungutan pajak.