

## ABSTRAK

**Nama : NOFADHILA**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Judul : Pengaruh Pelayanan Dan Penyuluhan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau Dan Kepulauan Riau Terhadap Apresiasi Masyarakat Membayar Pajak Di Kota Pekanbaru**

Pelayanan dan penyuluhan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) merupakan bagian bimbingan pelayanan dan konsultasi penyuluhan hubungan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau yang mempunyai tugas pemantauan, penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi pajak. Permasalahannya adalah seberapa besar pengaruh pelayanan dan penyuluhan hubungan masyarakat (P2 humas) Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru terhadap pelayanan dan penyuluhan hubungan masyarakat Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 20.610 wajib pajak Kota Pekanbaru tahun 2017. Teknik penarikan sampel adalah *Accidental Sampling* dengan penentuan sampel berjumlah 100 wajib pajak yang tersebar di 12 Kecamatan di Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan angket. Dari hasil penelitian menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana  $Y = 12.222 + 0.373$  dari satu variabel independen (pelayanan dan penyuluhan), berpengaruh positif dan signifikan terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru. Berdasarkan Uji F diatas didapat nilai F hitung sebesar  $165.082 > F$  table sebesar 3.96 dengan signifikan probabilitas  $0.000 > 0,05$  maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen (pelayanan dan penyuluhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (apresiasi masyarakat) membayar pajak di Kota Pekanbaru. Untuk hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji Parsial (T), hasil penelitian menunjukkan nilai T hitung  $12.848 > T$  table 1.987 dengan tingkat signifikan  $0.000 > \alpha = 0,05$  sehingga menunjukkan bahwa pelayanan dan penyuluhan (x) berpengaruh positif dan signifikan terhadap apresiasi masyarakat (y) membayar pajak di Kota Pekanbaru. Untuk Uji Determinasi ( $r^2$ ) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (pelayanan dan penyuluhan) terhadap variabel dependen (apresiasi masyarakat) sebesar 62,7%. Sedangkan sisanya yaitu 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** *Pelayanan dan Penyuluhan, Hubungan Masyarakat, Apresiasi*

## ABSTRACT

**Name** : Nofadhila  
**Department** : Communication  
**Title** : **The Effect of Service and Counseling of *P2 Humas* (Service and Counseling of Public Relations) of the Tax General Directorate of Riau and Kepulauan Riau Regional Office toward Appreciation of the Society to Pay Tax in Pekanbaru**

*P2 Humas* (Service and Counseling of Public Relations) is a part of the Tax General Directorate of Riau and Kepulauan Riau Regional Office having several tasks, namely supervision, counseling, service and tax consultation. The research problem is whether the Service and Counseling of *P2 Humas* (Service and Counseling of Public Relations) of the Tax General Directorate of Riau and Kepulauan Riau Regional Office has an effect toward Appreciation of the Society to Pay Tax in Pekanbaru. This research aims to know The Effect of Service and Counseling of *P2 Humas* (Service and Counseling of Public Relations) of the Tax General Directorate of Riau and Kepulauan Riau Regional Office toward Appreciation of the Society to Pay Tax in Pekanbaru. This research is located at Tax General Directorate of Riau and Kepulauan Riau Regional Office. This research uses descriptive and quantitative method. The populations are 20.610 tax payers in Pekanbaru in 2017. Samples are selected based on accidental sampling, i.e taking samples accidentally. They are 100 tax payers located in twelve sub-districts in Pekanbaru. Data is collected from questionnaires and observation. This thesis finds that, based on simple linear regression test  $Y = 12.222 + 0.373x$ , independent variable (service and counseling) has positive and significant effect toward Appreciation of the Society to Pay Tax in Pekanbaru. Based on the above F test, the value of F count is about 165.082 > F table about 3.96 with probability significance 0,000>0,005 so that hypothesis is accepted. This thesis concludes that independent variable (service and counseling) has positive and significant effect toward dependent variable (appreciation of society) to pay tax in Pekanbaru. based on hypothesis test by using partial test (T), the score of T count is about 12.848 > T table about 1.987 with significance level 0.000 > a = 0,05 so that service and counseling (x) has positive and significant effect toward appreciation of society (y) to pay tax in Pekanbaru. Based on determination test ( $r^2$ ), the contribution of independent variable (service and counseling) toward dependent variable (appreciation of society) is about 62,7%. The rest, 37,3%, are affected by other variables which are not studied in this thesis.

**Keywords** : Service, Counseling, Public Relations, Appreciation