

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat merupakan suatu fenomena yang lazim dikenal di zaman modern saat ini. Memberikan pelayanan serta penyuluhan kepada masyarakat menjadi salah satu pandangan mengenai peran humas tersebut agar dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan atau instansi, namun yang menjadi kendalanya adalah bagaimana menjadikan keseluruhan pandangan tersebut kedalam kesatuan yang utuh dan terarah. Peran Humas sangat dibutuhkan oleh hampir semua bentuk organisasi atau lembaga perusahaan, bersifat komersial maupun tidak komersial, dari perusahaan atau industri, organisasi profesi, institusi pendidikan, organisasi sosial budaya sampai pemerintah. Secara garis besar peran Humas adalah menjadi komunikator sebuah organisasi/lembaga/perusahaan, baik dari publik internal maupun publik eksternal yang merupakan ujung tombak untuk bersaing di era globalisasi saat ini.

Kita mengetahui bahwa humas merupakan salah satu cabang ilmu komunikasi yang paling banyak menggunakan teori komunikasi sebagai dasar berpijaknya. Bahkan kita dapat mengatakan bahwa tidak ada teori komunikasi yang tidak dibutuhkan oleh humas. Praktisi humas harus mempelajari seluruh teori komunikasi, karena seorang praktisi humas berkomunikasi dalam segala hal mulai dari komunikasi tatap muka hingga komunikasi massa, dengan menggunakan segala media atau saluran yang ada.

Sebagai profesi, seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti serta menerima sebuah situasi. Sedangkan menurut kamus *Found and Wagnal, American Standard Desk Dictionary* terbitan 1994, istilah humas diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepakterjangnya. Istilah “kiat” dalam defenisi ini mengindikasikan bahwa humas harus menggunakan metode manajemen berdasarkan tujuan.¹

Dalam praktik kerjanya, humas sangat erat kaitannya dengan masyarakat, memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta penyuluhan yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi apapun yang dibutuhkannya.

Menganalisis suatu kecendrungan yang mengisyaratkan bahwa dalam humas kita juga perlu menerapkan teknik – teknik penelitian ilmu sosial dalam merencanakan suatu program atau kampanye kehumasan. Defenisi tersebut juga menyetarakan aspek kehumasan dengan aspek ilmu sosial dari suatu instansi atau perusahaan, yaitu menonjolkan tanggung jawab instansi kepada kepentingan publik atau kepetingan masyarakat luas. Wilbur Schramm mengemukakan bahwa : Jika seseorang mempelajari komunikasi, maka ia mempelajari mengenai bagaimana orang berhubungan dengan orang lain, kelompok orang, organisasi dan masyarakat yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, namun juga dipengaruhi, memberi tahu dan diberi tahu, mengajarkan dan diajarkan, serta meghibur dan dihibur melalui tanda - tanda tertentu”.²

Dalam implementasinya fungsi humas adalah untuk membentuk atau membangun pendapat umum (*public opinion*) terhadap instansi atau perusahaan dimana praktisi humas bekerja. Praktisi humas berupaya untuk mempengaruhi publik agar memberikan opini yang positif bagi instansi atau perusahaan, namun pada sisi lain humas harus berupaya mengumpulkan informasi dari khalayak, memaparkan informasi itu dan melaporkannya

¹M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara,2000),

²Morissan, *Manajemen Public Relatios*, (Jakarta : Kencana, 2008), h.43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada pihak manajemen jika informasi tersebut memiliki pengaruh terhadap keputusan manajemen.³

Tujuan umum humas sebuah instansi atau perusahaan haruslah dijelaskan dalam suatu pernyataan yang ringkas. Menginformasikan kepada masyarakat luas mengenai kebijaksanaan dan operasi instansi yang mempengaruhi kesejahteraan umum, untuk diketahui bahwa kebijaksanaan itu dapat bermanfaat untuk mendukung berbagai macam publiknya hanya setelah perusahaan memperoleh pengertian mereka bahwa perusahaan sedang mengusahakan suatu bantuan yang penting bagi kemakmuran bangsa, kesejahteraan sosial, dan keamanan.⁴

Setiap tujuan organisasi dalam pengertian luas akan jauh lebih mudah dijangkau apabila usaha pencapaiannya juga disertai dengan kegiatan-kegiatan humas, baik itu yang dilakukan oleh unit departemen humas internal maupun oleh lembaga konsultasi humas eksternal.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sebuah instansi pemerintahan yaitu Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki Humas yang berfungsi sebagai unit pelayanan dan penyuluhan terhadap masyarakat yang dikenal sebagai P2 Humas. Sebagai salah satu instansi yang mengutamakan pelayanan dan penyuluhan terhadap masyarakat, pihak humas harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik terutama terkait masalah pelayanan dan penyuluhan terhadap masyarakat atau wajib pajak yang belum terlaksana dengan baik.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan – kegiatan jasa terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.⁵ Hasil dari pelayanan dinikmati oleh

³Morissan, *Manajemen*, h.72.

⁴H. Frazier Moore, *Humas*, (Bandung : Rosda, 2005), h.29.

⁵A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : ANDI, 2013), h.2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

individu secara langsung, setiap negara tentu memiliki kepentingan sehingga tentu memerlukan pelayanan dari pemerintah.⁶

Selain memberikan pelayanan, pihak P2 Humas disana juga memiliki tugas lain yaitu di bidang penyuluhan. Penyuluhan yaitu suatu proses atau cara yang dilakukan oleh seorang penyuluh untuk memberikan penerangan atau informasi kepada orang lain dari semula yang tidak tahu menjadi tahu dan yang tahu menjadi lebih tahu.⁷

Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau merupakan salah satu instansi yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 247 Simpang Tiga, Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. Kanwil Dirjen Pajak Riau dan Kepulauan Riau adalah unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak di daerah yang membawahi beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan dua buah Kantor Pelayanan Pajak Madya.

Pelayanan dan penyuluhan (P2 Humas) dapat menimbulkan beragam fenomena terkait apresiasi dari masyarakat khususnya wajib pajak yang menerima pelayanan dan penyuluhan tersebut. Apresiasi sendiri dapat diartikan sebagai penghargaan dan penilaian yang dapat berbentuk kritikan, pujian, dan juga saran.⁸ Proses dalam mengapresiasi sesuatu juga tidak terlepas dari pemahaman dan pengalaman terhadap suatu objek yang akan di apresiasi, setelah itu baru lah akan muncul tindakan evaluatif berupa penghargaan dan penilaian dari masyarakat terhadap objek yang akan diteliti.

Hasil pra riset dari 12 Kecamatan yang ada Kota Pekanbaru, peneliti mencoba mengambil 30 sampel secara acak di 12 Kecamatan di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel

⁶*Ibid*, h.5

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Balai Pustaka, 2007) cet. Ket-3, h.745

⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus*, h.120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan dan Penyuluhan berpengaruh terhadap Apresiasi Masyarakat dan adapun nilai dari Uji Simultan yang di dapat nilai F_{hitung} sebesar $6.961 \geq F_{tabel}$ sebesar 4.20 dengan signifikasi probabilitas $0.013 \leq 0.05$ maka hipotesis diterima. Kemudian Uji secara Parsial (Uji T) diketahui bahwa variabel Pelayanan berpengaruh terhadap Apresiasi Masyarakat secara signifikan dan variabel Penyuluhan juga berpengaruh terhadap Apresiasi Masyarakat secara signifikan. Berdasarkan hasil pra riset diketahui Pelayanan dan Penyuluhan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Apresiasi Masyarakat membayar pajak sebesar 44,6% sedangkan sisanya 55,4% yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian ilmiah melalui penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk skripsi, untuk itu maka penulis memilih 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**”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan makna dan kerancuan penafsiran, maka penulis memandang perlu adanya penjelasan judul sehingga maksud yang terkandung dalam penelitian ini akan memberikan batasan. Batasan dan bahasan yang dimaksud yaitu:

1. Pelayanan dan Penyuluhan Hubungan Masyarakat (P2 Humas)

Menurut S. Lukman dan Moenir Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian penyuluhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, makna arti dalam kata penyuluhan yaitu suatu proses atau cara yang dilakukan oleh seorang penyuluh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memberikan penerangan atau informasi kepada orang lain dari semula yang tidak tahu menjadi tahu dan yang tahu menjadi lebih tahu.⁹

Hubungan masyarakat menurut defenisi kamus terbitan *Institute of Public Relations* (IPR), Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik serta saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.¹⁰

2. Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang – undang, sehinga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Adanya pelayanan dan penyuluhan humas di Kantor Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.
- b. Apresiasi masyarakat yang bervariasi terhadap pelayanan dan penyuluhan humas di Kantor Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi perluasan masalah, maka penulis hanya membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai “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”.

⁹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus*, h. 745

¹⁰Anggoro, *Teori*, h.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar 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?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar 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.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Diharapkan bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan pembaca serta penulis.
2. Diharapkan pembaca mendapatkan pengetahuan empirik mengenai pengaruh P2 Humas Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.

b. Manfaat Praktis

1. Diharapkan bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.
2. Diharapkan bahwa hasil penelitian juga berguna untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pengaruh P2 Humas Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih terarah, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan-rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori, kajian terdahulu, definisi konsep dan operasional variabel dan hipotesis.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode dan pendekatan riset, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau, Visi dan Misi, struktur organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau, dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan penyuluhan humas di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana apresiasi masyarakat Kota Pekanbaru terhadap Pelayanan dan Penyuluhan Hubungan Masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai bagaimana Apresiasi Masyarakat Kota Pekanbaru terhadap Pelayanan dan Penyuluhan Hubungan Masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

