

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.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

Dalam menjelaskan atau memaparkan tujuan penelitian ini, maka penulis perlu memberikan sebuah teori dan ketentuan-ketentuan beserta aturan-aturan yang memberikan solusi berkaitan dengan masalah - masalah penelitian ini yang telah dirumuskan diatas, agar memberikan suatu pemecahan penelitian dan menganalisa data dengan jelas. Kajian teori ini adalah gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep/konstruk, defenisi, dan porposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi tentang suatu fenomena/gejala.

#### 1. Hubungan Masyarakat

Menurut R.D. Irwin Illinois mengatakan bahwa Hubungan Masyarakat adalah suatu filsafah manajemen yang memberikan prioritas pertama kepada kepentingan masyarakat didalam setiap keputusan dan tindakan.<sup>11</sup>

Prof. Harwood L. Child mengatakan bahwa Hubungan Masyarakat adalah nama untuk aktivitas – aktivitas dan hubungan kita dengan masyarakat yang mempunyai arti sosial, bukan suatu teknik propaganda baru untuk mencari keuntungan.<sup>12</sup> Pelaksanaan Hubungan Masyarakat bukanlah seorang agen pers atau propagandis, tetapi ia adalah seorang petugas yang hendak mencapai efek – efek sosial dari hubungan – hubungan pribadi dan organisasi yang memakai pengetahuannya untuk mengurangi akibat – akibat yang tidak diinginkan dari hubungan tadi dan memperbesar keuntungan bagi semua pihak.

##### a. Fungsi Humas<sup>13</sup>

Secara praktis, bila berbicara mengenai fungsi humas itu sendiri, tidak akan terlepas dari kegiatan humas. Karena melalui

<sup>11</sup>S.K. Bonar, *Hubungan Masyarakat Modern*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1993), h. 12

<sup>12</sup>*Ibid*, h. 11

<sup>13</sup>Danan Djaja, *Peranan Humas dalam Perusahaan*, (Bandung : Alumni, 1985), h. 12

## 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.

kegiatan humas itu dapat secara jelas diketahui tentang fungsi apa saja yang dilakukan oleh kegiatan seorang humas baik dalam bentuk internal maupun eksternal.

Bertrand R, Canfield dalam bukunya “Public Relations Principles and Problem” menjelaskan secara lebih luas mengenai fungsi dari humas dengan tidak memandang apakah kegiatan humas itu bersifat internal maupun eksternal. Akan tetapi fungsi humas haruslah mencakup pada hal – hal sebagai berikut :

1. Mengabdikan kepada kepentingan publik.
2. Memelihara komunikasi yang baik.
3. Kegiatan humas dalam menjalankan fungsinya harus menitikberatkan kepada moral dan tingkah laku yang baik.

Analisa peneliti mengenai fungsi humas diatas adalah humas merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya, menilai sikap public, menunjukkan kebijaksanaan public dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dengan pengakuan dari public.

#### b. Tujuan Humas<sup>14</sup>

Secara teoritis, pembagian tujuan dari kegiatan humas dibagi menjadi dua, yaitu tujuan berdasarkan kegiatan internal humas, dan tujuan berdasarkan kegiatan eksternal humas. Tujuan humas berdasarkan kegiatan internal humas mencakup beberapa hal, yaitu :

1. Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap, tingkah laku, dan opini publik terhadap perusahaan terutama sekali ditujukan kepada perusahaan yang sedang dijalankan.

<sup>14</sup>Ibid, h.16

## 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.

2. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
3. Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan serta menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut.
4. Merencanakan penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan kegiatan yang bersifat internal humas dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, dalam prakteknya untuk mencapai target yang diinginkan, seorang Top Manager harus selalu berorientasi kepada kepentingan publik. Seperti pendapat Philip Lesly dalam bukunya “Public Relations Handbook” menjelaskan mengenai masalah hubungan dengan karyawan, maka tujuan dari internal humas akan efektif bila seorang Top Manager dapat menciptakan kegiatan dari tujuan tersebut.

Kemudian tujuan dari eksternal humas berdasarkan bentuk kegiatan eksternal humas adalah untuk mendapatkan dukungan dari publik. Seorang praktisi humas harus dapat menyelenggarakan komunikasi yang efektif dimana mempunyai sifat informatif dan persuasif, guna memperoleh dukungan dari publik ataupun juga merubah pendapat publik sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.

Mengingat pelaksanaan kegiatan itu sedemikian pentingnya, maka untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari tujuan kegiatan eksternal humas tersebut, maka diperlukan suatu strategi komunikasi yang mencakup beberapa hal, antara lain :

1. Seorang petugas kehumasan harus menyusun staff yang terlatih bagi penugasaan kegiatan dari eksternal humas.

## 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.

2. Seorang petugas kehumasan harus mampu mengadakan analisa dan penilaian terhadap sikap, pendapat maupun tingkah laku publik melalui efek komunikasi yang diterimanya.
3. Seorang petugas kehumasan harus dapat mengadakan kegiatan riset terhadap keadaan komunikasi.

Analisa peneliti mengenai tujuan humas diatas adalah, pada dasarnya hubungan masyarakat bertujuan menanamkan serta mendapatkan pengertian, goodwill, penghargaan, dan kepercayaan dari public lembaga yang bersangkutan baik internal maupun eksternal, dalam ruang lingkup masing – masing dan dapat dilihat kepentingannya.

### c. Bentuk Kegiatan Humas<sup>15</sup>

Membicarakan mengenai bentuk kegiatan humas pada prakteknya, humas itu sifatnya berdiri sendiri dan merupakan salah satu bagian dari bentuk organisasi fungsional yang harus dilaksanakan. Pengertian organisasi fungsional adalah organisasi yang direncanakan dan disusun berdasarkan sifat dan jenis fungsi yang harus dilaksanakan.

Dengan demikian, adapun ciri atau karakteristik dari organisasi fungsional antara lain mencakup beberapa hal, yaitu :

1. Pembidangan tugas secara jelas dan tegas dapat dibedakan.
2. Dalam operasionalnya, terhadap program kerja yang dijalankan banyak memerlukan koordinasi
3. Pembidangan dan pembagian divisi atau unit organisasinya selalu bertolak ukur berdasarkan spesialisasi tugasnya.
4. Para direktur dari masing – masing divisi atau unit mempunyai wewenang komando berdasarkan unit yang dipimpinnya dan selalu atas nama sendiri, tidak perlu atas nama direktur utama.

---

<sup>15</sup>*Ibid*, h.23



## 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.

Secara praktisi, jenis organisasi fungsional ini digunakan pada perusahaan yang mempunyai bidang penugasan dan aktivitas yang luas. Agar memudahkan pengawasan, diperlukan suatu pembidangan tugas secara jelas dan tegas untuk mendapatkan daya guna dari kegiatan perkantoran secara keseluruhan dan terpadu, walau bidang penugasan diantara unit – unitnya berbeda tetapi dalam tindakan harus saling mendukung dan terwujud dalam kesatuan tindakan.

Analisa peneliti mengenai bentuk kegiatan humas diatas adalah setiap bidang memiliki tugas yang berbeda – beda terhadap program kerja yang dijalankan. Setiap tugas yang disusun berdasarkan sifat dan jenis tugas yang akan dilaksanakan dan setiap bidang mudah diawasi karena setiap unit memiliki kepala divisi masing – masing.

## 2. Pelayanan dan Penyuluhan

### Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Prasajo “Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan”.<sup>16</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal yang sama juga dikemukakan oleh *Budiman Rusli* yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan.<sup>17</sup>

<sup>16</sup>Batinggi, *Manajemen*, h. 4

<sup>17</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2006),

## 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.

Menurut Roth “Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Dengan kata lain pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi.<sup>18</sup>

**a. Pola–Pola Pelayanan Publik<sup>19</sup>**

Pola atau model pelayanan umum merupakan kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip – prinsip pelayanan umum.

**1. Pola Pelayanan Fungsional**

Pola dalam pengertian secara umum sering disamakan dengan model, padahal pengertiannya cukup berbeda. Pola sesungguhnya suatu aktivitas atau kegiatan yang cenderung memiliki keajegan untuk terus dilakukan secara berulang – ulang, sehingga keajegan itu menjadi terintegrasi dan menjadi pedoman. Sedangkan model yaitu suatu cara yang bisa menyederhanakan dari suatu persoalan yang kompleks, sehingga memberikan kemudahan dalam pemahaman terhadap suatu objek tertentu. Pada umumnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu mencoba dalam memberikan pelayanan, mencari cara yang paling efisien dan efektif yakni dengan membentuk berbagai cara atau yang sering disebut sebagai “pola”. Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

<sup>18</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2011), h.106

<sup>19</sup> *Ibid*, h.110

## 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.

## 2. Pola Terpusat

Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh kegiatan pelayanan operasional telah diserahkan kewenangannya kepada pemerintah daerah atau BUMN dan badan hukum swasta lainnya. Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau regional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat.

## 3. Pola Terpadu

### a. Terpadu Satu Atap

Diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

### b. Terpadu Satu Pintu

Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

## 4. Pola Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pola ini merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing – masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu.

Menurut analisa peneliti dari keempat pola diatas yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah Pola Terpadu Satu Pintu karena pola ini telah meliputi jenis pelayanan yang dilakukan baik melalui beberapa pintu ataupun satu pintu. Pola terpadu memberikan jenis pelayanan yang langsung kepada intinya.

### a. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik<sup>20</sup>

Sendi–sendi tata laksana pelayanan umum pada hakekatnya merupakan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar

<sup>20</sup>*Ibid*, h.111

#### 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.

yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelaksanaan umum.

#### 1. Kesederhanaan

Prinsip ini pada hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggara pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

#### 2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini lebih menekankan pada aspek proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alur, serta informasi mengenai sarana penunjang ayadan harus dibuat pula secara lengkap dan jelas fungsinya.

#### 3. Keamanan

Prinsip ini mengandung arti, proses serta hasil pelayanan yang dapat memberikan pelayanan dalam kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor – faktor seperti aman, nyaman, dan tertib.

#### 4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan serta hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

#### 5. Efisien

Prinsip ini mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan



#### 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.

tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

#### 6. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.

#### 7. Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 8. Ketepatan Waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut analisa peneliti dari prinsip – prinsip pelayanan publik seluruhnya menjadi acuan tetapi lebih ditekankan pada point Keadilan yang Merata. Karena pada prinsip ini cakupannya seluas mungkin dengan distribusi yg adil bagi seluruh masyarakat dimana ekonomis, efisiensi, keterbukaan, keamanan, kejelasan dan kepastian, dan ketepatan waktu telah diwakili oleh keadilan yang merata dimana keadilan ini tidak membeda-bedakan lapisan.

#### **Penyuluhan**

Pengertian penyuluhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata penyuluh berasal dari kata suluh yang berarti batang yang dipakai untuk penerangan atau obor, sedangkan penyuluh adalah orang yang bertugas memberi penerangan atau penunjuk jalan. Sehingga makna arti dalam kata penyuluhan

## 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.

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.<sup>21</sup>

Istilah penyuluhan seringkali diasosiasikan dengan penerangan atau propaganda oleh khalayak, padahal makna penyuluhan tidaklah sedangkal itu. Penyuluhan dapat dipandang sebagai sebuah ilmu dan tindakan praktis. Sebagai sebuah ilmu, pondasi ilmiah penyuluhan adalah ilmu tentang perilaku (*behavioural science*). Di dalamnya ditelaah pola pikir, tindak, dan sikap manusia dalam menghadapi kehidupan.

C.R. Rogers, sebagai tokoh utama penyuluhan yang berpusat pada klien memandang manusia pada dasarnya rasional (*sosialized*), ingin maju dan realistik. Manusia dipandang memiliki martabat yang tinggi, memiliki hak untuk menyatakan keluhan dan isi hatinya.<sup>22</sup>

Sebagai sebuah ilmu, penyuluhan merupakan organisasi yang tersusun dari bangunan pengetahuan dan pengembangan ilmu. Ilmu penyuluhan mampu menjelaskan secara ilmiah transformasi perilaku manusia yang dirancang dengan menerapkan pendekatan pendidikan orang dewasa, komunikasi, dan sesuai dengan struktur sosial, ekonomi, budaya masyarakat, dan lingkungan fisiknya.

Tujuan penyuluhan tidak lain adalah hidup dan kehidupan manusia yang berkualitas dan bermartabat. Bagi pembelajar ilmu penyuluhan, tentu makna dan peran penyuluhan dalam transformasi perilaku manusia sudah sepenuhnya dipahami. Permasalahannya adalah, tidak semua elemen masyarakat memahami esensi penyuluhan, dan lebih

<sup>21</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus*, h. 745

<sup>22</sup>M.D. Dahlan, *Beberapa Pendekatan dalam Penyuluhan Konseling*, (Bandung : CV. Diponegoro, 1985), h.39

## 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.

mengartikan penyuluhan secara dangkal sebagai sebuah aktivitas sesaat.

Pada hakekatnya, berbicara tentang penyuluhan setidaknya menyangkut lima unsur yaitu:

- a. Proses pembelajaran.
- b. Ada subyek yang belajar.
- c. Pengembangan kesadaran dan kapasitas diri dan kelompok.
- d. Pengelolaan sumberdaya untuk perbaikan kehidupan.
- e. Diterapkannya prinsip berkelanjutan dari sisi sosial, ekonomi, dan menerapkan fungsi kelestarian lingkungan.<sup>23</sup>

Peran penyuluhan pada saat ini merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri lagi dan harus diselenggarakan dengan sungguh – sungguh. Hal ini menjadi penting mengingat sebagian besar masyarakat masih beranggapan bahwa kegiatan penyuluhan boleh ada boleh tidak, dan dapat dilakukan oleh siapa saja. Persepsi semacam ini mengakibatkan kekeliruan dalam menafsirkan makna penyuluhan. Selanjutnya berakibat fatal dalam menentukan porsi dan kedudukan penyuluhan dalam konteks pembangunan berdimensi luas.<sup>24</sup>

Pelayanan dan penyuluhan termasuk bagian dari kajian komunikasi karena sama – sama bersifat memberi atau menyampaikan informasi. Komunikasi adalah suatu proses sosial dimana individu – individu menggunakan simbol – simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Karena komunikasi merupakan suatu proses, banyak sekali yang dapat terjadi dari awal hingga akhir dari sebuah pembicaraan. Semua ini dapat terjadi dalam hitungan menit saja. Selain proses, simbol juga menjadi bagian

<sup>23</sup> Siti Amanah, “Makna Penyuluhan dan Transformasi Perilaku Manusia”, *Jurnal penyuluhan* Vol. 4, No. 1 (Desember 2007), h. 63-64

<sup>24</sup> R. Margono Slamet, *Penyuluhan Pembangunan di Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Pembangunan Swadaya Nusantara, 1992), 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.

penting dalam komunikasi. Simbol atau (lambang) adalah sebuah label yang bersifat sembarang yang bersifat ambigu, berupa verbal ataupun nonverbal, dan dapat terjadi dalam komunikasi tatap muka maupun dengan menggunakan media.

Selain memiliki proses dan simbol, makna juga memegang peranan penting dalam defenisi komunikasi. Makna adalah yang disimpulkan orang melalui pesan yang disampaikan. Tanpa berbagi makna kita akan kesulitan dalam menggunakan bahasa yang sama atau dalam menginterpretasikan suatu kejadian yang sama.

Sedangkan pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang ia inginkan. Dan penyuluhan adalah orang yang bertugas memberi penerangan atau petunjuk jalan.

Jika dihubungkan antara kajian komunikasi dengan pelayanan dan penyuluhan, dapat kita lihat hubungannya yaitu: Antara kamunikasi dengan pelayanan memiliki satu tujuan yaitu memenuhi kebutuhan yang diinginkan, sama halnya dengan penyuluhan yang berfungsi sebagai petugas yang memberikan informasi. Jadi antara penyuluhan dan pelayanan memiliki kaitan erat dengan kajian komunikasi.

### 3. Teori S-O-R

Teori S-O-R sebagai singkatan dari Stimulus-Organism-Response ini semula berasal dari psikologi. Kalau kemudian menjadi juga teori komunikasi, tidak mengherankan, karena objek material dari psikologi dan ilmu komuikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen – komponen sikap, opini,perilaku, kognisi, afeksi dan konotasi.

Menurut stimulus reponse ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksikhusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat

## 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.

mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi. Jadi unsur yang ada dalam model ini adalah :

- a. Pesan (Stimulus)
- b. Komunikan (Organism)
- c. Efek (Response)

Dalam proses komunikasi berkenaan dengan perubahan sikap adalah aspek *how* bukan *what* dan *why*. Jelasnya *how to communicate*, dalam hal ini *how to change the attitude*, bagaimana mengubah sikap komunikasi. Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menerpa benar – benar melebihi semula.

Prof. Dr. Mar'at dalam bukunya Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya, mengutip pendapat Hovland, Janis dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu:

- a. Perhatian

Perhatian merupakan penyesuaian organ-organ penginderaan dan sistem syaraf sentra bagi stimulasi maksimal. Perhatian juga merupakan suatu proses mereaksi secara istimewa terhadap suatu rangsangan atau sederet perangsang

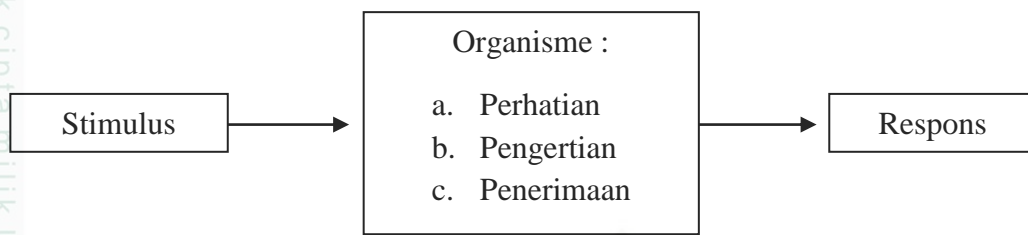
- b. Pengertian

Pengertian berarti proses memahami atau kemampuan individu memahami makna atau arti. Seperti, perasaan suka terhadap titik pandang orang lain.

- c. Penerimaan

Penerimaan merupakan pengakuan atau penghargaan terhadap nilai-nilai individual, tanpa menyertakan pengakuan terhadap tingkah lakunya atau tanpa keterkaitan emosional yang terdapat dipihak terapis yang berangkutan dan biasanya ditandai dengan sikap positif atau menolak.





**Gambar 2.1 Teori S-O-R**

Gambar diatas menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima ataupun juga ditolak, karena komunikasi akan berlangsung jika mendapat perhatian dari komunikan. Proses berikutnya setelah komunikan mengerti maka barulah lanjut ke tahap selanjutnya menerima dan mengolah pesan sehingga terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.<sup>25</sup>

Hubungan antara teori S-O-R dengan kajian penelitian ini adalah pelayanan dan penyuluhan hubungan masyarakat mampu menimbulkan efek yang baik terhadap apresiasi masyarakat dalam membayar pajak, sehingga memberikan dampak yang positif terhadap perubahan sikap mereka sebagai wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka proses komunikasi dalam teori S-O-R pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

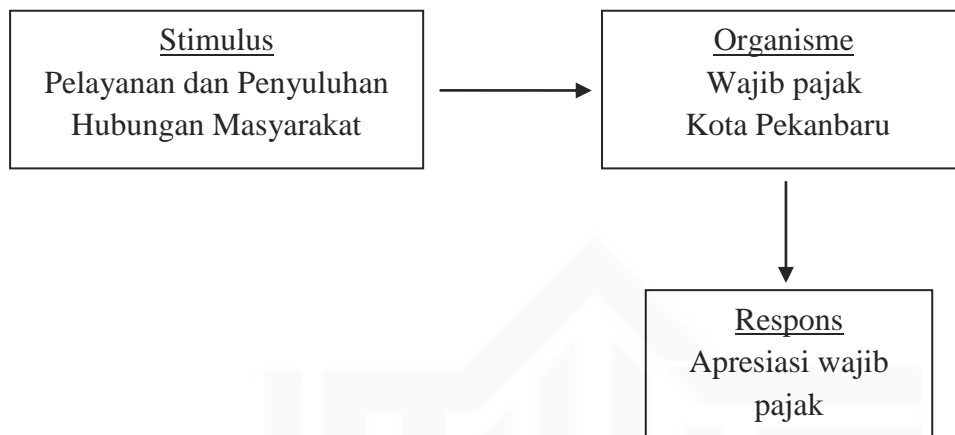
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>25</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), h.254



**Gambar 2.2 Penerapan teori S-O-R**

#### 4. Apresiasi

Istilah apresiasi pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata “appreciation” yang artinya penghargaan dan penilaian. Dalam konteks yang luas istilah apresiasi menurut Gove (dalam Aminuddin, 1995: 34), mengandung makna pengenalan melalui perasaan atau kepekaan batin serta pemahaman dan pengakuan terhadap nilai – nilai dari objek yang diapresiasi. Sedangkan dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, apresiasi adalah kesadaran dalam memberi penghargaan terhadap suatu nilai seni.<sup>26</sup> Biasanya apresiasi berupa hal yang positif, tetapi juga bisa negatif. Apresiasi bisa berbentuk kritikan, pujian dan saran. Dalam memberikan apresiasi, tidak boleh mendasarkan pada suatu ikatan teman atau pemaksaan melainkan dengan setulus hati dan menurut penilaian aspek umum.

Melalui defenisi tersebut, penulis memahami bahwa apresiasi itu adalah penghargaan seseorang terhadap suatu hal melalui perasaan atau kepekaan batin, serta pemahaman dan pengakuan pada nilai – nilai suatu hal.

<sup>26</sup>Departemen 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.

Sebagai suatu proses, apresiasi mempunyai 3 unsur inti, yaitu :

a. Aspek Kognitif

Berhubungan dengan keterlibatan intelektual pembaca dalam upaya memahami unsur – unsur sebuah karya yang bersifat obyektif.

b. Aspek Emotif

Berkaitan dengan keterlibatan unsur – unsur emosi apresiator dalam upaya menghayati unsur – unsur objek yang diapresiasi tersebut.

c. Aspek Evaluatif

Berkaitan dengan kegiatan memberikan penilaian terhadap baik buruk sesuatu, sesuai tidaknya serta sejumlah ragam penilaian lain yang tidak harus hadir dalam sebuah karya kritik, tetapi secara personal suah cukup dimiliki oleh apresiator.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis memahami bahwa dalam proses mengapresiasi sesuatu, seseorang harus memiliki pemahaman dan pengalaman terlebih dahulu terhadap objek yang diapresiasi itu, baru kemudian akan muncul tindakan evaluatif berupa penilaian dan penghargaan terhadap obyek yang diamati tersebut.

Adapun teori SOR dengan variabel Apresiasi Masyarakat memiliki keterkaitan yang erat, dimana masyarakat dan para pegawai pajak saling memberikan pemahaman (perhatian) kepada para wajib pajak. Masyarakatpun memiliki kesadaran (pengertian)dalam membayar pajak. Masyarakat secara tidak langsung telah menerima manfaat dari penyaluran dana wajib pajak terhadap infrastruktur negara.

## B. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan dalam penelitian ini maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu. Selain itu dengan mengenal peneliti terdahulu, maka sangat membantu peneliti dalam memilih dan mendapatkan desain penelitian yang sesuai karena peneliti memperoleh



gambaran dan perbandingan dari desain – desain yang telah dilaksanakan. Berikut adalah penelitian yang relevan dengan penelitian penulis.

Skripsi oleh Suhaima Yanti Nst<sup>27</sup> Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Tentang **Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu**. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil analisa data yang telah dilakukan penulis dengan melalui beberapa tahap perhitungan persentase dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert dengan nilai intervar jawaban responden sebesar 5352 dan persentase nilai skor sebesar 53,25% maka hasil analisa data adalah cukup baik.

Skripsi oleh Uce Latihah<sup>28</sup> Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultas Ageng Tirtayasa tahun 2010. Tentang **Apresiasi Masyarakat terhadap Fungsi Komisi Transparansi dan Partisipasi (KTP) Kabupaten Lebak (Studi Pendekatan Deskriptif Kuantitatif Di Kecamatan Rangkasbitung)**. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pemahaman masyarakat mengenai Komisi Transparansi Partisipasi (KTP) masih rendah karena masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai fungsi dan tugas pokok lembaga transparansi tersebut. Namun sekitar 61 orang dari 123 responden menanggapi fungsi KTP cukup baik berdasarkan penilaian masyarakat atas kinerja KTP berdasarkan tugas dan fungsinya.

<sup>27</sup> Suhaima Yanti Nst, “Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu” (Skripsi Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau), Pekanbaru, 2012

<sup>28</sup> Uce Latihah, “Apresiasi Masyarakat terhadap Fungsi Komisi Transparansi dan Partisipasi (KTP) Kabupaten Lebak (Studi Pendekatan Deskriptif Kuantitatif di Kecamatan Rangkasbitung)”, (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Sultas Ageng Tirtayasa), Banten, 2010



## 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.

Jurnal penelitian oleh Slamet Riyadi, Aji Hermawan, dan Ujang Sumarwan<sup>29</sup> Judul dari penelitian ini adalah **Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu**. Penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga Juli 2014. Desain yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yang melibatkan 132 orang responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu *emphaty* dan *tangible*. Dari hasil tersebut dapat diperoleh beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.

Jurnal penelitian oleh Parulian Sitompul dan Dida Dirgahyu<sup>30</sup> Judul penelitian ini adalah **Kepuasan Masyarakat terhadap Pers Berbahasa Sunda**. Penelitian ini bersifat deskriptif (*deskriptive studies*) dengan pendekatan kuantitatif. Landasan pemikiran dalam pembahasan penelitian ini adalah teori *Uses and Gratifications*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pembaca pers berbahasa Sunda yang tersebar di 2 (dua) kecamatan, yaitu Kecamatan Bogor Tengah dan Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor yang berjumlah 500 pembaca yang terdiri dari 270 pembaca di Kecamatan Bogor Tengah dan 230 pembaca di Kecamatan Bogor Selatan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dan telah terpilih 50 orang sebagai responden. Pengetahuan tentang fungsi pers berbahasa Sunda cukup memadai. Masyarakat pembaca menilai bahwa pers berbahasa Sunda telah menjalankan fungsinya sebagai media informasi. Masyarakat pembaca menilai bahwa pers berbahasa Sunda telah menjalankan fungsinya sebagai

<sup>29</sup>Slamet Riyadi, "Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu", *Jurnal Ilm. Kel & Kons Vol. 8, No. 1* (Januari 2015), 57

<sup>30</sup>Parulian Sitompul, "Kepuasan Masyarakat terhadap Pers Berbahasa Sunda", *Jurnal Penelitian Komunukasi Vol. 17 No. 1* (Juli 2014), 76





media hiburan. Pers berbahasa Sunda tidak memenuhi harapan pembaca, namun demikian, masyarakat pembaca menyatakan puas terhadap keberadaan pers berbahasa Sunda.

Jurnal penelitian oleh Grace Leliharni Damanik<sup>31</sup> Judul penelitian ini adalah **Respon Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang**. Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memberi gambaran atau melukiskan kenyataan yang ada tentang masyarakat atau sekelompok orang tertentu di lapangan secara analisis yang prosesnya meliputi penguraian hasil observasi dari satu gejala yang diteliti atau lebih, dengan populasi sebanyak 164 orang. Teknik analisis data menggunakan tabel tunggal dan dijelaskan secara kualitatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert untuk mengukur persepsi, sikap, dan partisipasi masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang positif terhadap Program Keluarga Harapan dengan nilai 0,87 yang dilihat dari pengetahuan masyarakat tentang Program Keluarga Harapan serta tujuan dan manfaatnya.

Jurnal penelitian oleh Sitti Rusnaini<sup>32</sup> Judul dari penelitian ini adalah **Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda**. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun dalam penelitian ini sampel dari populasi yang digunakan adalah masyarakat Kelurahan Handil Bakti. Dalam penelitian ini alat pengukuran data yang digunakan adalah Skala Likert. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan penulis adalah statistik deskriptif. Berdasarkan hasil deskripsi dari variabel-variabel penelitian dan analisis

<sup>31</sup> Grace Leliharni Damanik, "Respon Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang" *Jurnal Penelitian*, Medan

<sup>32</sup> Sitti Rusnaini, Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda, *Jurnal Administrasi Negara, Volume 1, No. 2*, (2013), 378

## 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.

data yang diperoleh, menunjukkan bahwa responden yaitu dari masyarakat kelurahan handil bakti memiliki tanggapan/persepsi yang beragam atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner dan nantinya itu semua akan berdampak pada tingkatan kepercayaan, kepuasan dan keinginan atau harapan dalam diri masing-masing individu.

## C. Defenisi Konseptional dan Operasional Variabel

### 1. Defenisi Konsep

Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Inilah yang disebut konsep, menurut Bungin mengartikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama.<sup>33</sup>

Penjabaran atas konsep ini dimulai dari pengaruh pelayanan dan penyuluhan hubungan masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yaitu variabel pengaruh (variabel X) dan variabel terpengaruhi (variabel Y).

#### a. Variabel Pengaruh/Independent (Pelayanan dan Penyuluhan – Variabel X)

Variabel pengaruh/bebas adalah variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat.<sup>34</sup> Variabel pengaruh dalam penelitian ini adalah Pelayanan dan Penyuluhan.

#### b. Variabel Tergantung/Dependent (Apresiasi Masyarakat – Variabel Y)

Variabel tergantung merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>35</sup> Variabel

<sup>33</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2006), h. 17

<sup>34</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta : Erlangga, 2009), h.79

<sup>35</sup> *Ibid*, h.79

## 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.

tergantung dalam penelitian ini adalah apresiasi masyarakat membayar pajak.

## 2. Operasional Variabel

Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, berikut akan digambarkan melalui operasional variabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
<b>Variabel X</b> - <b>Pelayanan dan Penyuluhan</b>	Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.	<p><b>Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan dalam pelayanan.</li> <li>2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan.</li> <li>3. Keamanan dalam pelayanan.</li> <li>4. Keterbukaan agar pelayanan dipahami oleh masyarakat.</li> <li>5. Efisien dalam pelayanan.</li> <li>6. Ekonomis dalam pelayanan.</li> <li>7. Keadilan yang merata untuk seluruh masyarakat.</li> <li>8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</li> </ol> <p><b>Penyuluhan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Proses dari kegiatan penyuluhan.</li> <li>10. Subjek dari kegiatan penyuluhan</li> </ol>	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap. 5 : Sangat Setuju 4 : Setuju 3 : Ragu-ragu 2 : Tidak Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

		11. Dampak dari kegiatan penyuluhan.	
<b>Variabel Y – Apresiasi Masyarakat</b>	Penghargaan, penilaian dan pengertian seseorang terhadap suatu hal melalui kepekaan batin serta pengakuan terhadap nilai – nilai dari objek yang diapresiasi.	1. Perhatian terhadap pelayanan dan penyuluhan Humas 2. Pengertian terhadap pelayanan dan penyuluhan Humas 3. Penerimaan terhadap pelayanan dan penyuluhan Humas	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap. 5 : Sangat Setuju 4 : Setuju 3 : Ragu-ragu 2 : Tidak Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

#### D. Hipotesis

Secara asal kata (etimologis) hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* berarti pendapat. Dari kedua kata itu dapat diartikan bahwa hipotesis adalah pendapat yang kurang, maksudnya bahwa hipotesis ini merupakan pendapat atau pernyataan yang masih belum tentu kebenarannya, masih harus diuji terlebih dahulu karenanya bersifat sementara atau dugaan awal. Menurut Webster's New World Dictionary, hipotesis adalah teori, proposisi yang belum terbukti, diterima secara tentatif untuk menjelaskan fakta – fakta atau menyediakan dasar untuk melakukan investigasi dan menyatakan argumen.<sup>36</sup>

Berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Penyuluhan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) terhadap Apresiasi Masyarakat Membayar Pajak di Kota Pekanbaru pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau, maka sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

<sup>36</sup>Kriyantono, *Teknik*, h.28

- Ha** : Diduga pelayanandan penyuluhan humas berpengaruh positif dan signifikan terhadap apresiasi masyarakat membayar pajak di Kota Pekanbaru.
- H0** : Diduga pelayanan dan penyuluhan humas berpengaruh negatif dan tidak signifikan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.