

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

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang terpenting, namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah kenal maupun yang tidak kenal sama sekali. Peranan komunikasi tidak hanya berguna bagi individu saja, melainkan juga dirasakan oleh suatu perusahaan maupun organisasi. Baik itu yang bersifat komersial maupun non komersial dalam menjalankan aktifitasnya, diantaranya sebagai media penyampaian informasi yang akurat agar terciptanya hubungan dan kerja sama yang harmonis yang dapat menimbulkan simpati dan kepercayaan publik. Untuk itu, banyak pelaku bisnis yang merasa perlu membuat divisi yang menangani kegiatan-kegiatan penyampaian informasi dan pelayan pada masyarakat dengan tujuan menghasilkan hubungan yang baik perusahaan, salah satunya bidang kerja yang dibentuk dalam tugas ini adalah Hubungan Masyarakat ( Humas ). Organisasi atau perusahaan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah mengenal humas sebagai salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi sehingga humas sering juga disebut sebagai kegiatan untuk memecahkan masalah.<sup>1</sup>

Pajak merupakan kata yang sudah melekat di telinga masyarakat Indonesia, apalagi di era sekarang ini masyarakat diwajibkan untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak baik itu pajak langsung, pajak tidak langsung, pajak pusat dan pajak daerah. Pajak juga menjadi tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.<sup>2</sup>

Pajak iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung.

<sup>1</sup> Morissan. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal 107

<sup>2</sup> Anastasia Diana dan Lilis Setiawati. *Perpajakan Indonesia*. (Yogyakarta: Andi Ovset, 2009) hal 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.<sup>3</sup>

Menurut Charles E. McLure, pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Pajak terdiri dari pajak langsung atau pajak tidak langsung dan dapat dibayarkan dengan uang ataupun kerja yang nilainya setara.<sup>4</sup>

Semakin berkembangnya teknologi dan informasi membuat instansi Direktorat Jendral Pajak mulai berbenah. Dalam hal pemanfaatan teknologi dan informasi, Direktorat Jendral Pajak semakin memajukan Wajib Pajak dengan kemudahan fasilitas pelayanan pajak berupa Pajak Online.

Pajak Online ini Merupakan seluruh pelayanan dalam hal perpajakan yang menggunakan media internet.

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> [id.wikipedia.org/wiki/Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak) (diakses 27 April 2016 pukul 20:45)

## 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.

Ada banyak hal yang ditawarkan dalam proses pembayaran pajak secara online yaitu, *E-billing system*, *e-Filing* *e-Faktur* dan *Tax Amnesty*.<sup>5</sup>

Sosialisasi sangat diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari karena manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang membutuhkan teman atau seseorang dalam kehidupannya. Sosialisasi merupakan interaksi antar manusia yang membentuk diri seseorang melalui bersosialisasi dengan orang lain.

Teknologi dapat berpengaruh dalam kegiatan dan kehidupan sehari-hari salah satunya adalah internet. Internet membawa dampak yang besar bagi masyarakat dari anak-anak, dewasa sampai orang tua pun menggunakan internet sebagai media komunikasinya. Interaksi yang dilakukan oleh manusia tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan kata lain perkembangan teknologi telah mengubah dunia menjadi sebuah desa global yang mampu di akses oleh setiap individu yang ada disetiap belahan dunia.<sup>6</sup>

Seperti halnya di Direktorat Jendral Pajak Propinsi Riau yang mengadakan sosialisasi pada sistem *e-filling* terhadap wajib pajak untuk memberikan informasi tentang penggunaan sistem *e-filling* sebagai sistem yang membantu wajib pajak memudahkan dalam suatu perekaman SPT tahunannya bagi pegawai dan karyawan.<sup>7</sup>

Berdasarkan observasi sementara yang peneliti lakukan dilapangan dengan melakukan wawancara bersama Kepala Seksi Keberatan Banding dan Keberatan I Ibu Yuni yang dilakukan pada saat saya Job Training 20 November 2016, mengenai kendala yang masih sering dihadapi hingga saat ini oleh pihak kanwil DJP Riau dalam menjalankan program *e-filling*, maka dari hasil wawancara tersebut ternyata masih banyak terdapat pegawai dan karyawan yang belum paham mengenai *e-filling* ini sendiri, dan masih banyak pula yang acuh dan tidak mendaftarkan dirinya pada program *e-filling*. Jadi

<sup>5</sup> <http://www.pajak.go.id>

<sup>6</sup> Sari Nurhidayah, skripsi “Pengaruh penerapan Sistem *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai variabel Pemoderasi pada KPP Pratama klaten” (Yogyakarta:UNY Yogyakarta, 2015) hal 3

<sup>7</sup> Op.Cit <http://www.pajak.go.id>

## 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.

saya tertarik untuk meneliti mengapa hal tersebut bisa terjadi di lapangan, dan sejauh mana sebenarnya keterlibatan humas Kanwil DJP Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.<sup>8</sup> Beberapa identifikasi masalah juga muncul seperti :

1. Keterlambatan Pelaporan SPT Tahunan yang sering terjadi dimasyarakat yang memiliki prentase tertinggi
2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat mengenai program *e-filling*
3. Banyaknya Penunggakan SPT Tahunan

Humas dalam sebuah instansi atau lembaga berfungsi untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggung jawab dan partisipasi seluruh sasaran humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan. Keberhasilan atas tujuan itu tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan pada lembaga itu saja, di samping perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publik baik intern maupun ekstren dan semua itu perlu keterlibatan humas didalamnya.<sup>9</sup>

Berikut ini merupakan struktur bidang yang ada di Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau meliputi beberapa bidang, salah satunya yaitu bidang yang saya fokuskan dalam penelitian ini adalah, Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hub.Masyarakat yang diketuai oleh Rina Lisnawati. Bidang ini dibagi atas tiga seksi yaitu:

1. Seksi Bimbingan Penyuluhan & Pengelolaan Dokumen oleh Neneng Rosidah
2. Seksi Bimbingan Pelayanan & Konsultasi oleh Ramodh Ali Putra
3. Seksi Kerja Sama & Humas Mariyaldi

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pemantauan penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan, melaksanakan hubungan masyarakat, serta melaksanakan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana

<sup>8</sup> Hasil wawancara Pra Riset Dengan Kepala seksi Keberatan dan Banding I Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau, 20 November 2016

<sup>9</sup> H.A.W Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2008) hal 63



yang dijelaskan diatas, Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi, pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis penyuluhan perpajakan, pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan perpajakan, pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis konsultasi perpajakan, pelaksanaan hubungan masyarakat, pelaksanaan pelayanan dan penyuluhan perpajakan, pelaksanaan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan, pemeliharaan dan pemutakhiran *website* atau panduan informasi perpajakan melalui sarana publikasi lainnya, pengelolaan pengaduan Wajib Pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan, bimbingan dan pelaksanaan pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah, dan pelaksanaan kerja sama perpajakan.<sup>10</sup>

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat terdiri atas, Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen, Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi, dan Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat. Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen mempunyai tugas melakukan bimbingan dan bantuan penyuluhan, pemeliharaan dan pemutakhiran *website*, bimbingan dan pelaksanaan pengelolaan dokumen di lingkungan Kantor Wilayah, pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis penyuluhan dan pengelolaan dokumen, serta pemutakhiran panduan informasi perpajakan. Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi mempunyai tugas melakukan bimbingan pelayanan perpajakan, teknis konsultasi, urusan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan, pengelolaan pengaduan Wajib Pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan, serta pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan dan konsultasi perpajakan. Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melakukan kerja sama di bidang perpajakan, dan melakukan urusan hubungan masyarakat meliputi penyampaian informasi, peningkatan citra, pengoperasian dan pemeliharaan layanan interaktif (*call center*).<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Arsip Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau

<sup>11</sup> *Ibid*

## 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penegasan istilah sebagai berikut :

### 1. Strategi

J L Thomson mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Bennet menggambarkan strategi arah yang dipilih organisasi untuk diikuti dalam mencapai misinya.<sup>12</sup>

### 2. Humas

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan istilah humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antar organisasi dengan publik menyangkut aktivitas komunikasi, penerimaan dan kerjasama melibatkan manajemen dalam persoalan atau permasalahan perubahan secara efektif, bertindak sesuai sistem peringatan di dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat sebagai sarana utama.<sup>13</sup>

### 3. Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya, dalam sebuah kelompok atau masyarakat.<sup>14</sup>

### 4. Sistem *e-Filing*

*e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>)

<sup>12</sup> Sandra Oliver. *Strategi Public Relations*. (Jakarta: Erlangga, 2001) hal 2

<sup>13</sup> Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2008 ) hal 16

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1982) hal 65

## 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.

atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Layanan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi *e-Filing* di DJP Online.<sup>15</sup>

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti mencoba untuk mengungkapakan masalah adalah sebagai berikut bagaimana strategi sosialisasi Program *e-Filling* oleh humas Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau ?

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana Strategi Humas dalam mengsosialisasikan program *E-Filling* pada Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak terkait dan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penulisan karya ilmiah kedepannya bagi generasi selanjutnya, antara lain:

##### a. Akademis

Untuk menambah dan memperluas pengetahuan dalam bidang komunikasi khususnya mengenai Strategi Humas pada Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau

<sup>15</sup> <http://www.pajak.go.id>

## 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.

## b. Praktisi

Sebagai bahan pertimbangan Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau dalam menentukan rencana ataupun kebijakan-kebijakan dalam melakukan sosialisasi program *E-Filling* oleh Humas Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Permasalahan yang terdiri atas Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Berisikan Kajian Teori, Kajian Terdahulu penelitian dan Kerangka Pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang Metodologi Penelitian yang digunakan untuk mengetahui strategi Humas Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau dalam melakukan sosialisasi program *e-Filling*.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, visi dan misi, struktur perusahaan dan profil Kanwil DJP 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.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

**BAB VI : PENUTUP**

Berisikan Kesimpulan dan saran hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**