

STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI AREA KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Rahmat Muharram Siregar¹ & Annisa Wahyuni Arsyad²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi SAMSAT untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di wilayah Tenggarong wilayah Kutai Kartanegara. Fokus penelitian terdiri dari: Tujuan, Pesan, Sasaran/Target, Instrumen dan Kegiatan, Sumber Daya dan Skala Waktu, Evaluasi dan Modifikasi. Informannya Kepala Dispenda Kecamatan Samboja, pegawai SAMSAT wilayah Kecamatan Samboja dan pegawai Kepolisian yang bertugas di Kantor SAMSAT wilayah Kecamatan Samboja, serta masyarakat Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah komponen analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi komunikasi SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kukar, memiliki tujuan dalam meningkatkan kesadaran wajib PKB, agar tidak terlambat dalam membayar pajaknya, dan SAMSAT menggunakan beberapa media. Pesan yang disampaikan bersifat mengajak masyarakat, agar sadar dan taat dalam membayar PKB, dengan menggunakan saluran media spanduk atau banner, brosur dan media sosial. Sasaran/Target SAMSAT adalah masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor sebagai wajib pajak, sudah cukup efektif dan berdampak pada kesadarannya dalam membayar PKBnya. Instrumen dan kegiatan SAMSAT seperti razia dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui beberapa saluran media ataupun saluran lain. Sumber daya dan skala waktu SAMSAT Samboja sudah cukup baik. Dilihat dari kompetensi SDM dari segi pengetahuan, keterampilan, dan dalam menggunakan teknologi informasi. Evaluasi dan modifikasi yang dilakukan SAMSAT, dilakukan pada saat rapat. SAMSAT Samboja terjun langsung ke lapangan dan menyampaikan kepada penerima melalui kerabat, teman ataupun tetangga mengenai pesan pentingnya membayar PKB.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kesadaran Wajib Pajak, SMCR.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahmatsiregar4145@gmail.com

² Dosen pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Salah satu upaya dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) antara lain dapat dilakukan dengan meningkatkan pendapatan dari pajak daerah dan sektor pajak daerah atau melalui kenaikan atau perluasan pajak. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah. Jenis pajaknya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB). Diantara sumber PAD sektor pajak daerah, PKB dan BBN-KB cukup penting dan potensial karena banyak menunjang pembiayaan daerah. menunjang pembiayaan daerah.

Pajak daerah memberikan kontribusi yang besar terhadap PAD. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diperoleh melalui PKB. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, maka pendapatan pajak pemerintah juga meningkat. Namun semakin banyak masyarakat yang menggunakan mobil tidak akan dan kesadaran pajak. meningkatkan pendapatan daerah jika didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan (Cahyadi dan Jati, 2016)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghormati dan taat terhadap peraturan Undang-Undang yang berlaku serta jujur dan mau mengetahui tanggung jawab perpajakannya. Pengetahuan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui kondisi umum perpajakan yang berlaku dan tekun dalam menaati segala kewajiban perpajakan. (Masur dan Rahayu, 2020).

Saat ini yang diketahui wajib pajak tentang peraturan perpajakan adalah pengetahuan yang dimilikinya tentang undang-undang perpajakan yang berlaku saat ini. Wajib Pajak yang tidak memahami sepenuhnya peraturan perpajakan adalah Wajib Pajak yang menunggak. Hal ini dikarenakan semakin banyak wajib pajak mengetahui undang-undang perpajakan, maka semakin pula mereka mengetahui sanksi yang akan mereka terima jika mengabaikan pajaknya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2015).

Kantor SAMSAT di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, merupakan instansi yang melayani wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan bekerjasama dengan tiga instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. Kabupaten Kukar. Selain pembayaran PKB, SAMSAT Samboja juga melakukan serangkaian tindakan pelaksanaan Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terpadu dan terkoordinasi di Kantor Bersama SAMSAT.

Fenomena yang terjadinya di SAMSAT Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu Kepala BAPENDA Provinsi Kaltim sudah mengimbau kepada masyarakat untuk bisa memanfaatkan kemudahan dan bantuan dari Pemprov Kaltim, yaitu program pengurangan pajak kendaraan yang diberikan, berlaku hingga akhir bulan Desember 2023. Tetapi penerimaan PKB mengalami penurunan di mulai dari awal masa pandemi Covid-19 sampai saat ini, disebabkan dari akibat Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur melaksanakan upaya dengan membantu kepada Wajib Pajak berupa keringanan pajak dan pengurangan denda administrasi untuk membantu wajib pajak tetap memenuhi pembayaran PKB. Hal ini berlaku meskipun ada kewajiban tahun sebelumnya yang tidak dikenakan sanksi administratif dan jika ada yang masih tertunda.

Berdasarkan data dari seluruh unit SAMSAT di Kabupaten Kutai Kartanegara diketahui bahwa kendaraan pada tahun 2021 menurun pembayaran pajak dari tahun 2020 sebanyak 582.366 unit, menjadi 513.935 unit turun sebanyak 68.431 unit wajib pajak, yang diakibatkan karena pada saat masa Pandemi Covid-19. Sedangkan pada tahun 2023 mengalami pertumbuhan jumlah kendaraan yang terdaftar di kantor Samsat Samboja bertambah sebanyak 190.456 unit kendaraan bermotor, menjadi bertambahnya wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Samboja.

Dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada tahun 2020 SAMSAT Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara memudahkan pemilik kendaraan membayar pajak kendaraan, pembayaran melalui SAMSAT Keliling bisa menjadi alternatif masyarakat wilayah Kecamatan Samboja di tengah pandemic Corona Covid-19 yang terjadi. Sesuai dengan namanya yang terpampang di mobil, yaitu SAMSAT Jelajah. Program di atas bertujuan untuk menjelajah wilayah yang tidak terjangkau dan membantu masyarakat untuk bisa tepat waktu dalam membayar pajak. Tetapi upaya SAMSAT saat pandemi dan setelah pandemi, masyarakat banyak yang tidak patuh terhadap membayar PKB, karena SAMSAT libur dua bulan dari bulan juni, pelayanan hanya sampai setengah 12 siang sudah tutup. Karena setelah libur panjang karena corona, menyebabkan wajib pajak tidak membayar pajak hasilnya menumpuk.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kaltim meminta agar setiap wajib pajak yang menunggak bisa memanfaatkan program pemutihan yang diberikan Pemerintah Provinsi Kaltim. Melalui program pemerintah Provinsi Kaltim memberi potongan pajak kendaraan hingga 40 persen dan Pajak 5 Tahunan (Ganti Plat) Saat Pemutihan. Adapun rincian keringanan pajak diantaranya bebas denda PKB dan BBNKB II, bebas pajak progresif dan BBNKB II, diskon 2% untuk pembayaran PKB tepat waktu, diskon 10% untuk tunggakan PKB 2 tahun, diskon 20% untuk tunggakan PKB 3 tahun, diskon 30% untuk tunggakan PKB 4 tahun dan diskon 40% untuk tunggakan PKB 5 tahun.

Berdasarkan hasil observasi penulis, diperoleh informasi bahwa, upaya komunikasi pembayaran pajak dari wajib pajak yang dilakukan oleh SAMSAT Samboja yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak PKB. Selain menggelar razia gabungan operasi penertiban kendaraan dan kelengkapan surat kendaraan bermotor, dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), UPTD PPRD BAPENDA Provinsi Kaltim wilayah Kutai Kartanegara, dan razia gabungan yang digelar di Pos Polisi Kecamatan Samboja Kabupaten Kukar.

SAMSAT Samboja juga memiliki program yang diteliti oleh penulis, dimana SAMSAT Samboja menginformasikan wajib pajak melalui berbagai saluran media, baik komunikasi secara konvensional melalui brosur, surat kabar, media massa seperti saluran TV Kaltim dan saluran Etam/TV Etam, stasiun radio dan jejaring sosial media seperti Instagram, WhatsApp, Facebook, Website, dan lain-lainnya. Tujuannya untuk menyebarkan informasi melalui berbagai saluran media yang digunakan SAMSAT Samboja untuk menginformasikan pembayaran pajak dengan program ralaaksi pajak yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dengan pemutihan pajak dan pengurangan denda administrasi sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak PDB tepat waktu. Itu sebabnya SAMSAT Samboja berulang kali mengiklankan pembayaran pajak melalui berbagai saluran media yang digunakannya.

Kepala BAPENDA Provinsi Kalimantan Timur mengatakan, wajib pajak PKB tidak memanfaatkan potongan PKB 2% dan 4% untuk mengurangi besarnya PKB yang terutang, namun selain itu keringanan juga diberikan pada Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang tidak dipungut biaya atau cuma-cuma tanpa membayar BBN, membayar pelat nomor atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) saja. Demikian pula, bagi mereka yang terlambat membayar pajak akan menerima diskon hingga 40%. Namun masyarakat, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara saat itu, belum merasakan manfaat dari program insentif pajak hingga akhir Desember 2023, karena di tahun depan selanjutnya di 2024 belum tentu akan ada diskon seperti itu lagi.

Kerangka Dasar Teori

Strategi Komunikasi

Effendy (2015) mengemukakan pengertian strategi adalah sebuah perencanaan dan manajemen demi meraih sebuah tujuan tertentu. Sedangkan menurut Effendy (2015), strategi komunikasi adalah segala perkembangan dalam suatu bidang yang saat ini memerlukan suatu strategi komunikasi, komunikasi dapat dianggap berhasil atau tidaknya hal itu ditentukan oleh strategi komunikasi.

Menurut Rogers dalam Cangara (2018) menyatakan bahwa: Strategi komunikasi adalah suatu desain yang dirancang untuk mengubah perilaku

masyarakat dalam skala yang lebih besar dengan bertukar ide-ide baru. Menurut Middleton dalam Cangara (2018), strategi komunikasi merupakan gabungan seluruh komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran dan penerima, yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi terbaik.

Sedangkan menurut Harris (2016), strategi komunikasi adalah satu-satunya jalan- strategi komunikasi. Merupakan pelaksanaan proses komunikasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi hingga pencapaian tujuan.

Dengan banyaknya pengertian dan definisi tentang strategi komunikasi, strategi komunikasi, dapat di artikan strategi komunikasi adalah rencana serangkaian tindakan yang melibatkan elemen yang terlihat dan tidak terlihat untuk mencapai tujuan komunikasi secara efektif.

Unsur-unsur Komunikasi

Menurut definisi komunikasi di atas, komunikasi interpersonal hanya terjadi ketika seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain untuk tujuan tertentu. Ada banyak gagasan berbeda tentang apa dan berapa banyak elemen yang mendukung komunikasi. Ada yang berpendapat bahwa terciptanya proses komunikasi didukung oleh tiga komponen, ada pula yang menambahkan umpan balik dan lingkungan di luar lima komponen yang disebutkan.

Menurut Shannon dan Weaver dalam Cangara (2018), dua mesin: inilah yang dikatakan. Agar proses komunikasi dapat berlangsung, diperlukan lima unsur pendukung: pengirim, produsen, tujuan, penerima, dan tujuan. Keputusan ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan terhadap pesan radio dan telepon.

Menurut Cangara (2018), ditemukan juga bahwa setiap elemen memiliki peran penting dalam membangun saluran komunikasi. Pada kenyataannya ketujuh unsur tersebut saling berkaitan. Artinya, proses komunikasi dapat dipengaruhi tanpa adanya ke ikut sertaan satu unsur.

Pengertian strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan ini, strategi harus ditunjukkan cara, bukan cara yang menunjukkan arah operasional.

Fungsi Strategi Komunikasi

Menurut Effendy (2015), strategi komunikasi mempunyai beberapa fungsi, yaitu: (1) Menyebarkan pesan informasi komunikasi yang informatif, meyakinkan dan instruksi sistematis terhadap tujuan untuk mencapai hasil yang optimal dan (2) Fenomena bridging adalah suatu kondisi yang terjadi karena kemudahan memperoleh dan kemudahan eksploitasi dukungan padat, bahwa, jika sebagian, akan merusak nilai yang dibangun.

Sedangkan menurut Hasan (2015), fungsi strategi komunikasi adalah untuk mencapai tujuan dari peranan itu, yang meliputi:

1. Mencapai saling pengertian
2. Membangun kepercayaan

3. Mengkoordinasikan tindakan strategi perencanaan
4. Melakukan pembagian kerja
5. Melakukan kegiatan kelompok
6. Berbagi rasa

Fungsi komunikasi di atas adalah bagian dan fungsi yang tidak terpisahkan dari organisasi dan jika termasuk dalam bidang pemerintahan, fungsi ini ditambah dengan adanya pemberdayaan, karena kemampuan dalam mengoperasikan urusan pemerintahan.

Tujuan Strategi Komunikasi

Tujuan Strategi Komunikasi Menurut Pace, Peterson dan Burnett dalam Ruslan (2016), tujuan dari strategi komunikasi adalah:

1. Untuk mendapatkan pemahaman
Untuk memastikan komunikasi ada memiliki pemahaman.
2. Untuk membatalkan penerimaan
Bagaimana penerimaan terus dipupuk dengan benar.
3. Pola tindakan
Aktivasi untuk memotivasinya.
4. Tujuan yang harus dicapai gelombang komunikator.

Cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh komunikator maka diperlukan proses dari komunikator. Berdasarkan pengertian komunikasi secara umum dan khusus maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari strategi komunikasi adalah tercapainya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan.

Tahapan Strategi Komunikasi

Menurut Susanto (2017), tahapan strategi komunikasi meliputi: (1) Pemilihan komunikator mengharuskan komunikator mengenal baik lawan bicaranya, (2) Penyusunan pesan, saat mengedit pesan, perhatikan apa yang akan diucapkan pada saat penyampaian, dengan memperhatikan etik yang sesuai dengan norma dan estetika, (3) Menemukan saluran atau media yang tepat. Hal ini penting untuk mengirimkan pesannya, (4) Frekuensinya harus sesuai dengan data yang diharapkan, (5) Waktu dan tempat, temukan metode terbaik pada waktu dan tempat yang tepat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk membahas fenomena yang dialami melalui penelitian dan deskripsi secara keseluruhan dalam bentuk kata-kata dan bahasa serta dalam konteks tertentu dan menggunakan berbagai analisis.

Penelitian deskriptif kualitatif menurut Kriyantono (2015) bertujuan menjelaskan fenomena tersebut dengan mengumpulkan data. Jika data sudah

terkumpul secara mendalam dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampel lain. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan agar diperoleh judul “Strategi Komunikasi SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Hasil Penelitian

Strategi Komunikasi SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

Tujuan

SAMSAT Samboja tadinya yang merupakan SAMSAT Pembantu, sekarang sudah menjadi SAMSAT penuh terobosan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur mempermudah masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor, Instansi SAMSAT menjadi *source* (sumber) atau komunikator dalam melakukan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, yang tujuannya dengan berisi *message* (pesan) yaitu mengingatkan kepada masyarakat wajib pajak sebagai *reciever* (penerima), agar jangan terlambat atau tidak membayar pajak karena ada sanksi yang berupa denda sehingga bisa lebih membuat wajib pajak lebih berat untuk membayar pajak kendaraannya.

Dalam mengingatkan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Samboja, strategi komunikasi SAMSAT dengan menggunakan *channels* (saluran media) dilakukan kepada masyarakat pada umumnya, dan wajib pajak kendaraan bermotor pada khususnya, tentang pentingnya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang tepat waktu. yaitu sosialisasi yang dilakukan dengan menggunakan media cetak poster spanduk, banner di depan kantor SAMSAT Samboja, dan brosur-brosur yang di tempel di pintu-pintu, di dinding kantor SAMSAT dan dikantor-kantor yang ramai masyarakat yaitu di kantor Kecamatan Samboja, *face to face*. SAMSAT juga mengadakan razia gabungan, bersama kepolisian Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polisi Resort Kutai Kartanegara, Kodim Kutai Kartanegara, Provost, Jasa Raharja dan BAPENDA UPTD Kukar SAMSAT.

Operasi tersebut selain menindak para penunggak pajak PKB, sekaligus juga merupakan bentuk sosialisasi arti pentingnya membayar pajak dan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT juga menggunakan media sosial, dalam menyebarkan brosur kepada wajib pajak.

Langkah-langkah SAMSAT Kabupaten Kutai Kartanegara mengikuti program Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu program pembebasan denda dan pengurangan sanksi, SAMSAT Kukar melakukan sejumlah kegiatan insentififikasi dengan arahan BAPENDA Provinsi Kalimantan Timur untuk mengoptimalkan penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan menyebarkan brosur dan

bekerja sama dengan pihak kepolisian dari Dirlantas dan Jasa Raharja, BAPENDA UPTD Wilayah Kutai Kartanegara melakukan sosialisasi mengenai perpanjangan program relaksasi pemutihan PKB.

Kegiatan SAMSAT dilakukan dengan melakukan pembagian brosur perpanjangan relaksasi pemutihan dan penjelasan singkat terkait poin poin program relaksasi tersebut. Jika dibandingkan dengan animo masyarakat yang sedikit turun dalam memanfaatkan relaksasi pajak, SAMSAT merasa masih ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada perpanjangan program pemutihan PKB. Harapan SAMSAT dengan brosur tersebut, dapat membuat masyarakat mengetahui program SAMSAT sehingga keantusiasan dalam pemanfaatan PKB lebih bertambah. Tidak hanya itu, SAMSAT juga melakukan pemasangan spanduk dan banner di sejumlah lokasi seperti Samboja, Sebulu dan Muara Badak.

Strategi komunikasi SAMSAT kecamatan Samboja tidak selalu menggunakan media Televisi, karena jangkauannya yang kecil di kecamatan Samboja saja. SAMSAT menggunakan pendekatan-pendekatan melalui media lokal yang biasa dipakai oleh masyarakat sekitar. Seperti billboard, spanduk, dan lainnya, yang bisa diletakan selain di kantor SAMSAT, juga diletakan di tempat-tempat strategis. Brosur juga selain diletakan di Samsat, diletakan juga di tempat lain, seperti di Dealer, Lising, kantor Polisi Sektor dan lainnya.

Effect (dampak) dari strategi komunikasi SAMSAT sudah cukup baik dalam mengurangi wajib pajak yang menunggak pembayaran pajaknya. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT, tujuannya agar tercapai dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Strategi komunikasi SAMSAT Samboja dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja di era digital saat ini, selain menggunakan brosur di atas dari kebijakan Pemerintah Provinsi melalui instansi Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kalimantan Timur, pesan yang memberikan bebas sanksi kepada wajib pajak, dan juga ada diberikan hadiah di akhir tahun dan ada diberikan *doorprize* kepada wajib pajak yang beruntung. Hal tersebut merupakan bentuk strategi komunikasi SAMSAT, agar masyarakat taat dalam membayar PKB. SAMSAT Samboja juga melakukan peningkatan kesadaran terhadap wajib pajak melalui media sosial, poster, pamflet dan spanduk.

Strategi SAMSAT Samboja di atas, dapat mencapai tujuan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di daerah Samboja. Melalui razia dengan tujuan meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja sudah cukup baik dalam mengingatkan wajib pajak. Pembayaran PKB, sudah jadi kewajiban bagi pemiliknya untuk melakukan pembayaran pajaknya di SAMSAT Samboja. SAMSAT Samboja sudah membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kegiatan pembayaran pajak. Dengan adanya SAMSAT penuh yang beroperasi di Kecamatan Samboja, bisa mengurangi biaya masyarakat, waktu, dan tenaga. Sehingga wajib pajak saat ini tidak perlu jauh-jauh lagi pergi ke kantor SAMSAT Tenggarong, dan ungkapan

masyarakat pegawai SAMSAT Samboja, sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Samboja.

Pesan

SAMSAT Samboja sebagai *source* (sumber) dalam memberikan *message* (pesan) untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, strategi komunikasi SAMSAT kepada masyarakat dengan kegiatan yang dilakukan di sekolah, memiliki perbedaan. Dengan masyarakat, SAMSAT bersifat mengajak masyarakat, agar sadar dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. SAMSAT menginformasikan mengenai program SAMSAT Samboja kepada masyarakat, dengan menggunakan *channels* (saluran media) luar ruang seperti spanduk atau banner, media format kecil yaitu brosur, dan media sosial *Facebook*, *Instagram*, dan *WhatsApp*.

Message (pesan) yang disampaikan, jika ada yang bertanya, maka petugas SAMSAT Samboja akan menjelaskan secara langsung, dengan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti, formal dan santai. Pegawai mengajak atau membujuk wajib pajak setelah menjelaskan kewajibannya. Sedangkan strategi komunikasi SAMSAT yang dilakukan di sekolah dalam penyampaian *message* (pesan) kepada guru dan siswa dan siswi sekolah sebagai *reciever* (penerima) di sekolah, SAMSAT melakukan sosialisasi secara langsung di sekolah-sekolah dengan nama program SAMSAT *Goes To School*”, kemudian melanjutkannya ke pasar dan kantor kecamatan Samboja.

Message (pesan) diberikan untuk mengingatkan wajib pajak agar segera membayar pajak kendaraannya, ditambah lagi dengan adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor atau penghapusan denda administrasi pajak kendaraan bermotor milik wajib pajak. Pegawai SAMSAT Samboja menilai bahwa masyarakat banyak yang sudah menerima pesan dengan baik dan dipahami dari sosialisasi yang telah dilakukan SAMSAT Samboja tersebut.

Message (pesan) yang disampaikan mengakibatkan *effect* (dampak) wajib pajak taat dalam membayar kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotornya. untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, dan melalui program memberikan hadiah yang diundi bagi yang cepat membayar, dan program pemutihan pajak untuk meringankan denda yang dimiliki wajib pajak, *feedback* (umpan balik) dari wajib pajak signifikan meningkat di area Kecamatan Samboja.

Kebijakan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, BAPENDA, SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan keringanan, pengurangan dan pembebasan pajak terutang, denda administratif lainnya, dan hadiah yang diberikan kepada masyarakat yang membayar pajak.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kaltim meminta agar setiap wajib pajak yang menunggak bisa memanfaatkan program pemutihan yang diberikan Pemerintah Provinsi Kaltim.

Strategi komunikasi yang sudah dilakukan SAMSAT bersama Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur kepada wajib pajak di area manapun selain di Kecamatan Samboja, agar wajib pajak dapat menerima pesan dengan baik dan mudah memahami, terus dilakukan upaya dalam memudahkan masyarakat untuk membayar pajak, maka masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor, akan selalu mendukung dan mentaati aturan tersebut, diharapkan bisa berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat untuk semua masyarakat wajib pajak.

Pendapat dari masyarakat yang berharap kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, agar dapat memperhatikan masyarakat wajib pajak yang mempunyai kendala, seperti jarak jauh maupun sudah ber umur tua, sehingga mereka juga mudah untuk menjalaninya. Pesan yang disampaikan oleh SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, itu agar mempermudah Pemerintah Kalimantan Timur, melalui SAMSAT untuk melihat apakah wajib pajak sudah bayar kendaraannya atau belum.

Sasaran/Target

SAMSAT Samboja sebagai *source* (sumber) dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Area Kecamatan Samboja, menyampaikan *message* (pesan) sudah sesuai kepada sasaran yaitu kepada wajib pajak sebagai *reciever* (penerima) di area Kecamatan Samboja yang menjadi sasaran/target SAMSAT. Strategi komunikasi yang dilakukan SAMSAT Samboja sudah cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja. *Effect* (dampak) nya, ya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Strategi komunikasi dalam menyampaikan pesan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, sesuai kepada sasaran di area Kecamatan Samboja dengan melakukan pendekatan kepada mereka wajib pajak, dengan memberikan arahan atau informasi kepada wajib pajak yang tidak membayar denda pajak, agar tidak menunggu program pemutihan pajak kendaraan bermotor atau penghapusan denda administrasi karena program tersebut tidak tentu jadwalnya, sehingga dapat menyusahkan mereka dengan bertambahnya terus denda administrasi setiap bulannya apabila tidak membayar pajak kendaraan mereka dan yang menjadi sasaran/target SAMSAT dalam menyampaikan pesan di area Kecamatan Samboja secara khusus adalah wajib pajak yang ada di wilayah Kecamatan Samboja.

Sudah cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Samboja.

Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, yang menjadi sasaran/target SAMSAT. Dampaknya akan banyak wajib pajak yang membayar pajak mengingat kewajiban mereka pemilik kendaraan. Strategi komunikasi SAMSAT dalam menyampaikan *message* (pesan), dapat sampai kepada sasaran/target di wilayah Kecamatan Samboja, apabila dilakukan merata, dan

melalui semua *channels* (saluran media), baik tertulis dan media sosial. Strategi komunikasi yang sudah dilakukan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Samboja, dapat efektif atau tidaknya dapat dilihat dari berapa orang yang membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya, disitu baru bisa dilihat efektif atau tidaknya.

Strategi komunikasi SAMSAT dalam menyampaikan pesan kepada sasaran/target di area Kecamatan Samboja. Bisa sampai, tetapi kadang tidak membayar atau lambat membayar dari masyarakat sendiri yang disebabkan dari faktor kesibukan di kantor atau kesibukan lainnya, sehingga tidak bisa membayar pajak dengan waktu yang tepat. Strategi komunikasi yang sudah dilakukan SAMSAT, sudah cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Samboja, dari segi pelayanan.

Pesan yang disampaikan oleh SAMSAT kepada wajib pajak di wilayah Samboja, sampai atau tidaknya kepada masyarakat sebagai wajib pajak itu pasti ada. Cuma di kantor masih kurang papan informasi, jadi masih kurang minim informasi terkait pembayaran pajak motor tidak hanya melalui media sosial, tetapi menggunakan media lain. Sudah efektifnya penyampaian pesan yang dilakukan, dilihat dari kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara tepat waktu.

Instrumen dan Kegiatan

SAMSAT Samboja sebagai *source* (sumber), melakukan kegiatan pada strategi komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Samboja, seperti razia dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan jenis melalui *channels* (saluran media) ataupun saluran lain, dengan mengikuti kegiatan apapun dari SAMSAT Pusat Tenggarong. Pada umumnya masyarakat sudah mengetahui bahwa ketika memiliki kendaraan, memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Jadi di dalam peraturan tidak ada yang membedakan wajib pajak, yang membedakan hanya model kendaraan dan tipe kendaraan. Berlaku pada semua kendaraan, siapapun bisa menjadi objek, semasa kendaraan tersebut masih dapat digunakan atau tidak digunakan sebelum mereka sebagai wajib pajak, melaporkan diri untuk membekukan/dihilangkan dari daftar kendaraan tersebut.

Kegiatan pada strategi komunikasi yang SAMSAT lakukan yaitu dengan sosialisasi bersama secara langsung, yang dilakukan berapa kali di beberapa lokasi, kepada *receiver* (penerima) di sekolah-sekolah, pasar, kantor, dan tempat lain. Ada juga yang melalui media massa, spanduk dan media cetak. SAMSAT Samboja rutin mengirim ulang pesan tersebut, dengan mengakses masing-masing media sosial, ada juga yang langsung melalui pemasangan spanduk dan pembagian brosur.

Instrumen dan kegiatan SAMSAT dari beberapa sarana yang dilakukan dari berbagai kegiatan seperti pengendalian informasi kepada wajib pajak dari upaya pengawasan dan pemantauan tentang pajak, sehingga dapat efektif untuk

mendorong wajib pajak lebih patuh membayar pajaknya. Kegiatan yang biasa dilakukan SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, salah satunya seperti razia gabungan selain menggunakan media sosial. Kegiatan tersebut sudah sesuai tujuan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja.

Kegiatan SAMSAT dari komunikasi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, yang dilakukan dapat memberikan *effect* (dampak) dari pemahaman masyarakat sendiri sebagai wajib pajak, dimana SAMSAT melakukan sosialisasi ada yang melalui media sosial yang digunakan, dan spanduk. Maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Feedback* (umpan balik) yang diberikan oleh masyarakat sebagai wajib pajak, sangat antusias dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Sumber Daya dan Skala Waktu

Sumber daya yang dimiliki SAMSAT Samboja sebagai *source* (sumber) atau komunikator dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, sudah cukup baik. Terbukti dari pelayanan yang tidak pernah membuat wajib pajak sampai antri di kantor SAMSAT Samboja. Dalam melaksanakan kegiatan peningkatan membayar pajak selain menggunakan media sosial dan spanduk, SAMSAT juga telah melakukan razia bersama pihak terkait yang sesuai dengan tugasnya.

Sumber daya SAMSAT Samboja cukup baik dalam memberikan pelayanan dan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sumber daya yang dimiliki SAMSAT di area Kecamatan Samboja dari kompetensi yang dimiliki Sumber Daya Manusia SAMSAT Samboja, dari segi pengetahuan sudah sesuai dengan latar belakang dan disiplin ilmu yang dimiliki pegawai. Kompetensi yang dimiliki pegawai dari segi keterampilan, secara umum dalam keterampilan khusus sudah baik dalam menggunakan teknologi informasi. Di kantor SAMSAT Samboja juga tersedia alat-alat seperti komputer, print dan pendukung kinerja lainnya.

Di kantor SAMSAT Samboja, pegawai dapat menyesuaikan kerjanya dengan waktu yang telah ditentukan. Sumber daya SAMSAT di area Kecamatan Samboja yaitu komputer, printer, jaringan internet, peralatan tulis menulis perkantoran, dan lainnya. Sumber daya SAMSAT Samboja dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan waktu yang telah ditentukan, ada tersedia dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang bertugas di SAMSAT Samboja, sudah bekerja dengan baik dalam melakukan tugas, yang sesuai dengan waktu kerjanya.

Sumber Daya Manusia SAMSAT Samboja sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tidak memakan waktu yang lama. Sumber daya manusia dan peralatan kantor sudah baik, dari segi sikap dan tanggung jawab kemampuan

pegawai, sudah dimiliki oleh semua pegawai, dengan sikap dan kegigihannya dalam menyelesaikan pekerjaan kantor, seperti melakukan penagihan pajak walaupun jumlah pegawai tidak sebanding dengan luas wilayah Kecamatan Samboja, tetapi sumber daya yang ada, sudah cukup baik sumber daya lain yang dimiliki SAMSAT di area Kecamatan Samboja itu ada kursi tunggu, meja pelayanan dengan komputernya, dan kecakapan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat wajib pajak.

Evaluasi dan Modifikasi

Evaluasi dan modifikasi dari suatu strategi SAMSAT Samboja dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja yaitu, SAMSAT Samboja sampaikan dengan kegiatan yang terjun langsung ke lapangan dan disampaikan untuk *reciever* (penerima) melalui kerabat, teman ataupun tetangga tentang *message* (pesan) pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, dan SAMSAT Samboja juga menyampaikan melalui *channels* (saluran media) media sosial kawan-kawan SAMSAT Tenggarong. Evaluasi dan modifikasi suatu strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, dilakukan pada saat rapat setiap bulan untuk mengevaluasi kinerja SAMSAT Samboja.

Evaluasi dan modifikasi yang sudah SAMSAT Samboja lakukan, sudah cukup baik dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja. Evaluasi dan modifikasi dilakukan pada saat rapat, yang membentuk cara untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, sejauh ini SAMSAT Samboja melakukan sosialisasi di kecamatan dengan menggunakan *channels* (saluran media) dalam bentuk menyebarkan brosur dan pamflet, disitu sudah dipaparkan mulai dari pajak kendaraan bermotor, cara membayarnya, berapa tagihan yang harus dibayar beserta tarif-tarifnya, dan semua tentang pajak kendaraan bermotor, disana juga SAMSAT Samboja musyawarahkan dengan semua unsur kecamatan terkait masyarakat yang jauh membayar pajak kendaraan bermotor. Karena baru berapa kali dilakukan, jadi belum rutin dilakukan evaluasi dan modifikasi suatu strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Samboja.

Dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, evaluasi dan modifikasi kerja dari pengalaman kerja dari masing-masing pegawai yang bekerja di SAMSAT yang sangat relevan, dengan pekerjaan yang dilakukan sekarang, kreativitas pegawai dalam menyampaikan dan menerapkan gagasan-gagasan baru, serta adanya motivasi kerja pegawai SAMSAT yang tinggi.

Upaya SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja, ya yang saya lihat sendiri dari sosialisasi aktif mereka melalui media sosial. Menurut saya mungkin sudah cukup rutin dalam melakukan evaluasi dan modifikasi melalui sosialisasi dari strategi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja. Evaluasi dan

modifikasi yang dilakukan SAMSAT, merupakan strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja.

Masyarakat tidak mengetahui mengenai evaluasi dan modifikasi yang dilakukan oleh SAMSAT Samboja yang merupakan strategi mereka dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di area Kecamatan Samboja. Evaluasi dan modifikasi SAMSAT Samboja akan berhasil kesadaran wajib pajak di Kecamatan Samboja dapat meningkat.

Kesimpulan

Pesan yang disampaikan SAMSAT Samboja bersifat mengajak masyarakat, agar sadar dan taat dalam membayar PKB, dengan menggunakan saluran media spanduk atau banner, brosur dan media sosial. Sedangkan di sekolahan pesan diberikan kepada guru, siswa dan siswi sebagai penerima. Sasaran/Target SAMSAT Samboja adalah masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor sebagai wajib pajak, sudah cukup efektif dan berdampak pada kesadarannya dalam membayar PKBnya. Dampaknya akan banyak wajib pajak yang membayar pajak mengingat kewajiban mereka pemilik kendaraan. Instrumen dan kegiatan SAMSAT Samboja seperti razia dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui beberapa saluran media ataupun saluran lain. Pada umumnya di dalam peraturan tidak ada yang membedakan wajib pajak, yang membedakan hanya model kendaraan dan tipe kendaraan. Sumber daya dan skala waktu SAMSAT Samboja sudah cukup baik. Dilihat dari kompetensi SDM dari segi pengetahuan, keterampilan, dan dalam menggunakan teknologi informasi, sudah sesuai dengan latar belakang, ilmu yang dimiliki, dan tersedia alat pendukung seperti komputer, print dan lainnya. Evaluasi dan modifikasi yang dilakukan SAMSAT Samboja, dilakukan pada saat rapat. SAMSAT Samboja terjun langsung ke lapangan dan menyampaikan kepada penerima melalui kerabat, teman ataupun tetangga mengenai pesan pentingnya membayar PKB.

SAMSAT Samboja seharusnya bias bekerja sama dengan Bhabinkamtibmas dan Tokoh Masyarakat di Kecamatan Samboja dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak di Area Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Karena SAMSAT tidak dapat sendiri menjadi komunikator, tanpa bekerja sama dengan berbagai pihak, dalam mengkomunikasikan kesadaran membayar Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Sebaiknya PLO Kepala Dinas Pendapatan Daerah sebagai pimpinan di SAMSAT Samboja, dapat memerintahkan bawahannya untuk rutin melakukan sosialisasi kepada wajib pajak yang sudah melewati pembayaran pajak kendaraannya. SAMSAT Samboja sebaiknya dapat membantu untuk mengingatkan masyarakat sebagai wajib pajak yang telat membayar pajak, bisa melalui aplikasi dalam memberikan informasi teguran. SAMSAT Samboja sebaiknya melakukan pengawasan dan kontrol kepada wajib pajak, agar

membantu masyarakat di Kecamatan Samboja yang lupa membayar pajak, karena aktivitas kerjanya.

Daftar Pustaka

- Cangara, Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. edisi ketiga. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Effendy. 2015. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Haris, Hardiasyah. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kriyantono, Rahmat. 2015. *"Pengantar" Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Miles, Matthew. B, A, Michael Hurbeman dan Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Method Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publication.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanto, Phil. 2017. *Komunikasi Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Bina Cipta.