

**PERAN HUMAS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
BEKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN *E-BILLING*
(STUDI DESKRIPTIF PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA BEKASI)**

SKRIPSI

Oleh:
Keyza Greacianyzky
201510415180



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya
Bekasi Dalam Mensosialisasikan *E-Billing*
(Studi Deskriptif Pada Kantor Pelayanan
Pajak Madya Bekasi)

Nama Mahasiswa : Keyza Greacianyzky

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415180

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 16 Desember 2019

Jakarta, 23 Desember 2019

MENYETUJUI,

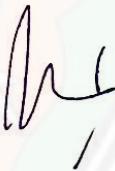
Pembimbing I



Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M.

NID 040503008

Pembimbing II



Astuty Pohan, S.Sos, MM

NID 041303022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya
Bekasi Dalam Mensosialisasikan *E-Billing*
(Studi Deskriptif Pada Kantor Pelayanan
Pajak Madya Bekasi)

Nama Mahasiswa : Keyza Greacianyzky

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415180

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 16 Desember 2019

Jakarta, 23 Desember 2019

MENGESAHKAN,

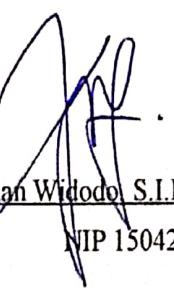
Ketua Tim Penguji : Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NID 0041509033

Penguji I : Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM
NID 040503008

Penguji II : Asima Oktavia Sitanggang, S.Ds,M.Si
NID 041505028

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Dekan
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi


Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom 
NIP 1904409 Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Peran Humas Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi Dalam Mensosialisasikan *E-Billing*, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya Saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditentukan adanya kecurangan dalam karya ini, Saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 23 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Keyza Greacianyzky

201510415180

ABSTRAK

Keyza Greacianyzky, 201510415180. Sosialisasi *E-billing* Sebagai Peran Humas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi berada di Jalan Cut Mutia Raya No.125, Sepanjang Jaya, Bekasi Timur, Margahayu, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17113. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran yang dilakukan humas dalam mensosialisasikan *e-billing*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi sebagai peran humas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi, dengan adanya sosialisasi ini membuat pihak perpajakan mempunyai kedekatan antara wajib pajak dan pihak perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan humas berdasarkan arahan dari Direktorat Jenderal Pajak kurang berjalan lancar karena kekurangan humas pada saat sosialisasi berlangsung, minim nya Staff Khusus Humas, informasi yang dipahami wajib pajak berbeda-beda karena ada yang diberikan penjelasan satu kali langsung mengerti ada pula yang harus belajar beberapa kali baru mengerti, koneksi yang terkadang bagus terkadang juga buruk karena sistem *e-billing* saat ini menggunakan media elektronik. Saat sosialisasi dilakukan seharusnya wajib pajak membawa laptop pribadi, namun ada beberapa wajib pajak yang tidak membawa laptop sehingga Staff Humas pun bingung untuk menjelaskan jika tidak diperlukan.

Kata Kunci: Peran Humas, *E-Billing*, Sosialisasi.

ABSTRACT

Keyza Greacianyzky, 201510415180. *Socialization e-billing as the role of public relations in the tax office vice bekasi.*

Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi berada di Jalan Cut Mutia Raya No.125, Sepanjang Jaya, Bekasi Timur, Margahayu, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17113. This study attempts to find out what role do public relations in socialize e-billing. Methods used in this research which is descriptive, data collection is done by means of observation, interviews and documentation.

The result of this research showed that socialization as the role of public relations in the tax office madya bekasi , by conducting socialization this makes the taxation have the closeness of taxpayers and the tax .The socialization public relations based on direction from directorate general of tax not running smoothly due to lack of public relations at the time of socialization held , minimal his staff special public relations , information that is understood taxpayers varied because there are given explanation once understood immediately there are also that must be studied several times new understand , a connection sometimes good is sometimes bad because of the system e-billing current use electronic media .When of socialization should taxpayers taking laptop personal , but there are several taxpayer who fails taking laptop so staff any public relations bingung to explain if not the practices right

Keywords: The role of public relations, e-billing, socialization

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu. Skripsi ini di susun berdasarkan apa yang penulis lakukan pada saat penyusunan Skripsi. Dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MH selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M selaku Dosen Pembimbing pertama penulis dalam menyusun skripsi.
5. Ibu Astuty Pohan, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing kedua penulis dalam menyusun skripsi.
6. Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Ibu Frida selaku Kepegawaian yang telah membantu memberikan izin menerima penulis melakukan penelitian.
8. Ibu Lusiana sebagai Staff PDI (Pengolahan Data dan Informasi) yang memberikan penulis data-data terkait perpajakan.
9. Bapak Fajar Kurniawan sebagai Kepala Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi telah bersedia diwawancarai oleh penulis.
10. Orang Tua penulis yang memberikan semangat untuk tidak menyerah dalam mengerjakan Skripsi ini.
11. Kepada teman-teman BM yang selalu menyemangati dalam membuat skripsi ini.

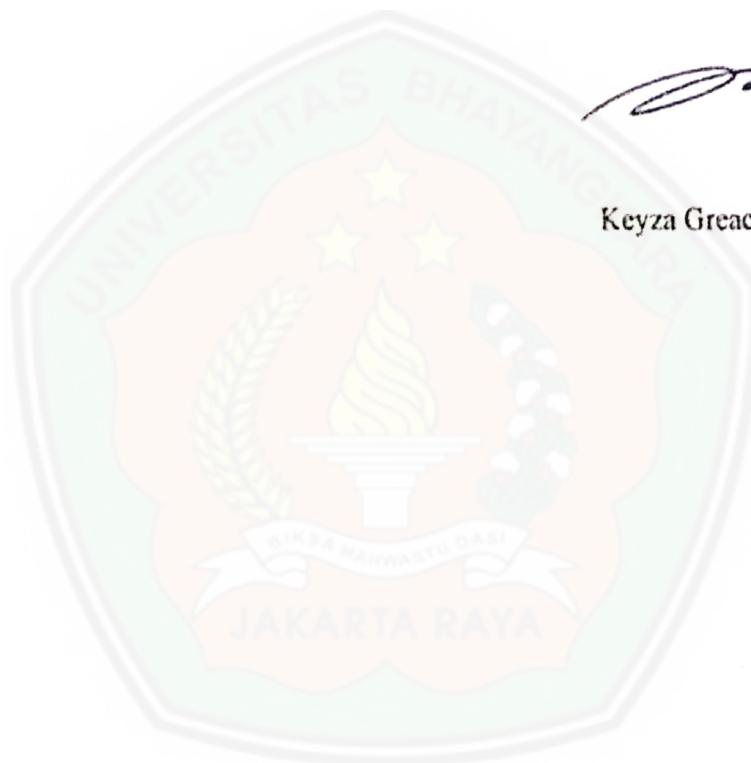
12. Kepada informan yang menggunakan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi sehingga memudahkan penulis mendapatkan informasi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran untuk kemajuan penulis agar lebih memperbaikinya sangat dibutuhkan demi sempurnanya Skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan permintaan maaf dalam laporan ini apabila terjadi kesalahan. Semoga Skripsi yang dibuat penulis sangat bermanfaat.

Jakarta, 23 Desember 2019



Keyza Greacianyzky



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7

2.2	Kerangka Konsep	8
2.2.1	Humas (Hubungan Masyarakat)	8
2.2.2	Tujuan Hubungan Masyarakat	9
2.2.3	Fungsi Hubungan Masyarakat	10
2.2.4	Peranan Hubungan Masyarakat	10
2.2.5	Ruang Lingkup Tugas Hubungan Masyarakat	11
2.2.6	Kegiatan Hubungan Masyarakat	12
2.3	Hubungan Masyarakat Pemerintahan	12
2.4	Sosialisasi	13
2.5	<i>E-Billing</i>	13
2.6	Kerangka Teori	14
2.6.1	Teori Peranan (<i>Role Theory</i>)	14
2.7	Kerangka Pemikiran	14
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Paradigma Penelitian	16
3.2	Pendekatan Penelitian	17
3.3	Metode Penelitian	18
3.4	Teknik Penentuan Informan	18
3.5	Jenis Sumber Data	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data	20
3.6.1	Observasi	20
3.6.2	Wawancara	21
3.6.3	Dokumentasi	22

3.7	Teknik Analisis Data	22
3.8	Teknik Keabsahan Data	23
3.9	Lokasi dan Tempat Penelitian	24
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	25
4.1.1	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	25
4.1.2	Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	26
4.1.3	Profil Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	29
4.1.4	Logo Kantor Direktorat Jenderal Pajak	29
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	31
4.2	Deskripsi Informan & Informan Kunci	32
4.2.1	Informan Kunci	32
4.2.2	Informan	33
4.3	Hasil Penelitian	34
4.3.1	Peran Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	34
4.4	Pembahasan	39
4.4.1	Sosialisasi <i>E-billing</i> Sebagai Peran Humas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi	39
	BAB V PENUTUP	43
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Artikel dari Pajak.go.id	3
Gambar 4.1 Logo Direktorat Jenderal Pajak	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi ...	32



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran

14



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Transkip Wawancara Informan Kunci & Informan 1, 2, 3,4
- Lampiran 5 : Reduksi Data Hasil Wawancara Informan Kunci & Informan 1, 2, 3, 4
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Kartu Bimbingan 1 & 2
- Lampiran 8 : Form Perbaikan



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Wajib Pajak	2
Tabel 4.2.1 Informan Kunci	33
Tabel 4.2.2 Informan	34

