

**STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA
DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI
KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT
PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN**

SKRIPSI

Oleh:

**NAMIRA
1903110114**

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : NAMIRA
N P M : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Jumat, 26 Mei 2023
Waktu : 08.15 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. FAUSTYNA, S.Sos, MM, M.I.Kom

PENGUJI II : Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A

PENGUJI III : FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

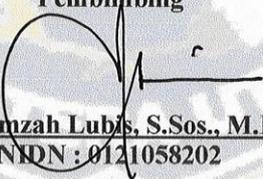
Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama : Namira
NPM : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan

Medan, 08 Juni 2023

Pembimbing


Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 01211058202

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi


Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom
NIDN : 0127048401

Dekan



Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP
NIDN : 0030017402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya **NAMIRA**, NPM. 1903110114, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Juni 2023

Yang menyatakan



NAMIRA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang tak henti-hentinya memberikan nikmat serta kekuatan yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi berjudul: **“Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan.”** Sholawat beriring salam tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga syafaat beliau tercurahkan kepada kita semua. Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa yang harus diselesaikan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Mulyadi Sinurat yang merupakan sosok ayah yang sangat disiplin dalam mendidik, dan sabar dalam membimbing anak-anaknya, serta banyak memberikan ilmu pengetahuan tentang makna dari kehidupan. Tak lupa pula kepada Ibunda tercinta penulis Rosmalianawati yang telah memberikan banyak kasih, cinta, perhatiannya dan sebagai sosok ibu terbaik bagi penulis dan juga

hidup penulis, serta memberikan dukungan moral maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini serta kakak dan adik penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Rudianto S.Sos, M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
4. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibuk Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam membimbing dan mengajari penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
9. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sudah membantu kelengkapan berkas-berkas dan juga informasi perkuliahan.
10. Teman-teman terdekat penulis, kelas C Ilmu Komunikasi Angkatan 19 yang selalu membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Jefri Sipayung, telah memberikan semangat, motivasi, bantuan, dalam penulisan skripsi ini.
12. Teruntuk sahabat yang paling penulis sayangi Nadya Febyola Mandry, Arta Dinata Tarigan, Bunga Hapsari Panjaitan yang telah memberikan semangat dan mendoakan penulis.

Penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi pembahasan maupun dari segi penulisan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan semoga kita tetap berada di dalam lindungannya, Amin Yaa Rabbal Alamiin.

Medan, 22 Mei 2023

Penulis,

Namira

**STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI
KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT
PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN**

**Namira
1903110114**

ABSTRAK

Program mandiri ketuk pintu merupakan solusi terbaru dari Samsat Medan Utara untuk masyarakat yang menunggak pajak kendaraan, program mandiri ketuk pintu ini memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat agar tetap memenuhi kepatuhan dalam membayar PKB. Strategi komunikasi memiliki peranan penting dalam menjalankan program mandiri ketuk pintu secara efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Samsat Medan Utara dalam menjalankan program mandiri ketuk pintu. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dan manusia dengan menciptakan paparan menyeluruh dan kompleks yang disajikan menggunakan kata-kata, melaporkan pandangan dengan terperinci yang diperoleh dari suatu sumber informasi, guna untuk mempelajari sebuah objek yang bersifat alamiah. Peneliti berperan sebagai instrument kunci, pengambilan sampel, sumber data yang dilaksanakan dengan *purposive* dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih *intens* terhadap makna dari penelitian yaitu tentang pola komunikasi Kantor Samsat Medan Utara terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak melalui program ketuk pintu oleh Samsat Medan Utara bagi masyarakat penunggak pajak kendaraan bermotor di kota Medan secara nyata efektif mampu meningkatkan pendapatan daerah, dan memotivasi kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan membayar pajak kendaraan bermotor di kota Medan.

Kata Kunci: *Program Mandiri Ketuk Pintu, Strategi Komunikasi, Samsat Medan Utara.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB II.....	1
URAIAN TEORITIS.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
1.4.3. Manfaat Akademi.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS.....	5
2.1. Komunikasi	5
2.2. Strategi Komunikasi.....	6
2.3 Teori Strategi Komunikasi	12
2.4. Sosialisasi.....	15
2.5. Samsat Medan Utara.....	17
2.6. Program Mandiri Ketuk Pintu.....	20
BAB III METODEDE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Kerangka Konsep.....	22
3.3. Definisi Konsep.....	23
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	24
3.5. Informan.....	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	25

3.6.1. Wawancara.....	25
3.6.2. Observasi.....	26
3.6.3. Dokumentasi.....	26
3.7. Teknik Analisis Data.....	27
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Hasil Penelitian.....	29
4.2. Pembahasan.....	35
BAB V PENUTUP.....	37
5.1. Simpulan.....	37
5.2. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4. Kategorisasi Penelitian.....	24
Tabel 4.1. Identitas Narasumber.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi UPT Samsat Medan Utara.....	19
Gambar 3.1. Kerangka Konsep.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan bagian dari pajak daerah, atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan PKB di beberapa daerah masih kurang maksimal, salah satunya terjadi di Medan Utara, Sumatera Utara. Berdasarkan data Efektivitas PKB Kabupaten kota Medan 2023 diketahui bahwa efektivitas penerimaan PKB di kabupaten kota Medan ini belum mencapai 100%. Kurang maksimalnya penerimaan PKB disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat kota Medan untuk membayar pajak. Serangkaian upaya pihak pemerintah mengadakan Program Mandiri Ketuk Pintu (PMKP) yang bertujuan untuk menurunkan jumlah tunggakan serta meningkatkan penerimaan PKB. Penerimaan PKB dapat meningkat apabila wajib pajak patuh dalam membayar PKB (Rompis et al., 2015).

Samsat Medan Utara merupakan salah satu pusat unit pelaksanaan pelayanan di kota Medan yang melakukan pemungutan PKB. Samsat Medan Utara juga memiliki unit cabang yang di sebar di kota Medan agar mempermudah masyarakat membayar Pajak, cabang Samsat Medan Utara meliputi yaitu Gerai Samsat Tembung, Gerai Samsat Kampung Lalang, Gerai Samsat Marelan, Gerai Samsat *Corner Medan Fair*, dan ada juga Bus Samsat keliling dan terakhir yaitu Samsat *Drive Thru Bank Sumut*.

Upaya yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak adalah meluncurkan “Program Mandiri Ketuk Pintu”. Program Mandiri Ketuk Pintu ini merupakan program penagihan aktif pajak sekaligus melakukan pendataan status kendaraan bersangkutan, yang *dilaunching* pada 8 juli 2022 lalu. Program ini merupakan solusi untuk memudahkan para wajib pajak yang tidak sempat datang ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran PKB, dengan harapan tidak ada lagi yang malas membayar bahkan menunggak, yang pada akhirnya akan memengaruhi kepatuhan membayar PKB. (Witono, 2016)

Komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara dalam program mandiri ketuk pintu memegang peranan yang sangat penting, karena melalui proses inilah khalayak yang menjadi target sasaran program dapat dipengaruhi. Strategi komunikasi juga diperlukan agar efektivitas komunikasi dapat tercapai. Samsat Medan Utara harus memiliki strategi komunikasi yang efektif guna mewujudkan tujuan program Samsat Medan Utara. Strategi komunikasi tentu tidak dapat dilepaskan dari unsur atau elemen dalam proses komunikasi itu sendiri. Samsat Medan Utara harus benar-benar memahami siapa tujuan atau sasaran dari program Samsat Medan Utara, kominikator seperti apa yang cocok untuk menyampaikan pesan, pesan seperti apa yang harus disampaikan, dan media apa yang paling baik digunakan dalam proses komunikasi program ini.

Fenomena yang terjadi saat ini di dalam strategi komunikasi Samsat Medan Utara dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu bagi masyarakat penunggak pajak kendaraan ini karena pengguna kendaraan di

wilayah Samsat Medan Utara sebagian besar tidak membayar pajak kendaraan selama beberapa tahun. Apabila pengguna kendaraan tidak membayar pajak selama beberapa tahun maka data pemilik kendaraan akan dihapus dan ditetapkan secara illegal. Oleh karena itu peneliti tertarik mengambil judul penelitian ***“Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan.”***

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi Samsat Medan Utara dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu bagi masyarakat penunggak pajak kendaraan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk menjelaskan Untuk menjelaskan Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan.”

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis.

Secara teoritis penelitian ini menambah kajian keilmuan tentang strategi komunikasi Samsat dalam sosialisasi program mandiri ketuk pintu di masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada berbagai pihak, baik orang tua maupun tokoh masyarakat atau pemerintah

dalam membuat aturan maupun kebijakan berupa strategi komunikasi Samsat dalam mengatasi masyarakat penunggak pajak kendaraan.

1.4.3 Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini menambahkan kajian tentang pola komunikasi petugas Samsat dalam sosialisasi pada masyarakat penunggak Pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulis membuat sistematika dengan membagi penulisan menjadi, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian pola komunikasi, komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, smantig english club, teori komunikasi organisasi

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, penulisan menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan analisis data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang telah diteliti.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

Manusia telah melakukan kegiatan komunikasi dari sejak ia dilahirkan. Namun ilmu komunikasi yang dikaji saat ini, sebenarnya merupakan hasil dari suatu proses perkembangan yang panjang dikarenakan komunikasi merupakan ilmu yang dikaji berdasarkan hasil dari suatu proses perkembangan yang panjang, maka defenisi mengenai komunikasi itu sangat beragam.

Komunikator berfungsi untuk menyampaikan kebutuhan organisasi. Manusia berkomunikasi sebagai bentuk penyampaian pengetahuan dan pengalaman. Komunikasi mengambil berbagai bentuk umum seperti bahasa, sinyal, berbicara, menulis, gerakan atau transmisi. Komunikasi juga dapat bersifat interaktif, transaksional, proaktif atau tidak. Melalui komunikasi kita dapat memahami dan memahami perilaku dan isi dari seseorang atau sekelompok orang.(Siregar et al., 2021)

Kebutuhan dasar manusia untuk mencapai tujuan pribadi serta kelompok adalah dengan melakukan komunikasi sebagai kunci untuk mengirimkan pesan berupa informasi atau yang lainnya (Novrica & Sinaga, 2017).

2.1.1 Pengertian Komunikasi secara Umum

a) Pengertian Komunikasi secara Etimologis

Secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yakni "*communication*", dan perkataan ini bersumber pada kata "*communis*". Arti *communis* disini adalah sama, dalam arti sama makna, yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi, komunikasi terjadi apabila antara orang-orang yang terlibat dalam kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

b) Pengertian Komunikasi Secara Terminologi

Secara terminologis berarti komunikasi dari sudut pandang istilah, kata-kata. Komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian itu jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain.

2.2. Strategi komunikasi

Strategi komunikasi pada dasarnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) guna mencapai 1 (satu) tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi harus memperlihatkan strategi operasionalnya. Tidak hanya berfungsi menjadi peta jalan yang hanya memperlihatkan arah. Oleh karena itu berdasarkan gambaran secara teori di atas, supaya komunikator pada ketika berkomunikasi harus menciptakan taktik komunikasi terlebih dahulu supaya pesan yang kita sampaikan mampu mencapai sasaran komunikasi yang diinginkan. Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan berbentuk simbol atau kode dari satu pihak kepada yang lain dengan dampak untuk membaharui sikap,

atau tindakan strategi komunikasi selain dibutuhkan perumusan tujuan yang jelas juga memperhitungkan kondisi dan situasi halayak atau sasaran. R. Wayne Pace, Brent D. Paterson, dan M. Dallas Burnet dalam bukunya, *Techniques for Effective Communication*, menjelaskan tujuan sentral dari strategi komunikasi terdiri atas 3 (tiga), yaitu:

1. *to secure understanding*,
2. *to establish acceptance*,
3. *to motivate action To secure understanding*.

Tujuan pertama strategi komunikasi adalah memastikan bahwa komunikan paham terhadap pesan yang ia terima. Ketika komunikan sudah paham maka penerimanya itu mesti dibina agar pesan bukan hanya dipahami tapi juga diterima sebagai salah satu cara yang dianggap baik (*to establish acceptance*). Setelah itu aktivitas komunikasi bertujuan untuk memberi motivasikan untuk mengubah perilaku (*to motivate action*). Oleh karena itu, strategi komunikasi adalah keseluruhan perencanaan, dari membangun kepeahaman sikap, dan perubahan perilaku secara holistik dan sistematis.

Dalam rangka menyusun taktik komunikasi, komunikator perlu dengan memperhitungkan hal-hal yang menunjang dan menghambat pencapaian tiga tujuan tadi (kepeahaman, penerimaan, dan perubahan perilaku). Akan menjadi lebih baik jika pada taktik komunikasi, komunikator mengamati dengan teliti unsur-unsur komunikasi dan juga faktor-faktor penunjang atau penghalang dalam setiap komponen. Faktor-faktor ini antara lain faktor kerangka referensi, faktor situasi dan kondisi, pemilihan alat komunikasi, maksud pesan komunikasi, dan

fungsi komunikator pada komunikasi. Agar dapat menciptakan perencanaan komunikasi dengan baik maka terdapat beberapa tahap yang mesti diikuti.

Berdasarkan pendapat Anwar Arifin, ada dua langkah penting yang diperlukan untuk menyusun strategi komunikasi, yaitu:

1. Mengenai khalayak penerima pesan.

Hal ini adalah tahap awal bagi komunikator supaya komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Pengenalan terhadap karakteristik khalayak penerima pesan membuat komunikator dapat mengemas pesan sesuai hal-hal yang disukai segmen khalayak tertentu.

Menyusun pesan yang menarik perhatian para khalayak. Munculnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan amatlah penting agar pesan mencapai tujuan-tujuannya. Perhatian adalah pengamatan yang terpusat. Jika pesan mendapatkan perhatian khalayak, maka pesan telah memenuhi syarat primer dalam mensugesti khalayak.

2. Strategi komunikasi

Dalam organisasi Untuk dapat tetap memperhatikan keberadaan organisasi yang baik Anggota organisasi maupun dalam masyarakat sebagai setiap orang dengan strategi komunikasi ini Rencana kegiatan atau program kerja dapat berhasil dilaksanakan. Memperoleh kemajuan organisasi. Strategi komunikasi dapat didefinisikan sebagai wacana yang menggunakan Gagasan relevansi bersyarat, di mana wacana direncanakan dan disusun secara sadar Untuk memecahkan suatu masalah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ada Di institusi (F. H. Lubis et al., 2021).

Menurut strategi komunikasi, metode atau taktik adalah garis besar menyeluruh dari serangkaian tindakan yang akan diambil oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan atau sasaran dengan menggunakan rencana strategis. Komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*management communication*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar proses komunikasi menjadi efektif, yaitu untuk mencapai tujuan yang diinginkan komunikator, diperlukan strategi komunikasi. Menurut Widjaja (2000), strategi komunikasi yang efektif adalah strategi yang meliputi mendengarkan aktif, keterampilan berbicara, gaya berbicara dan penampilan menarik yang meliputi pakaian, penampilan, ekspresi wajah, postur tubuh dll. Surat, senyuman, jabat tangan, pengingat nama, dan kejujuran.

2.2.1 Langkah-langkah Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi harus disusun secara sistematis, sebagai upaya merubah pengetahuan, sikap dan tingkah laku khalayak atau sasaran. Menurut Arifin (1994), agar pesan dapat tersampaikan secara efektif, maka komunikan perlu menentukan langkah-langkah strategi komunikasi, yaitu sebagai berikut:

a. Mengenal khalayak

Untuk mencapai hasil yang positif dalam proses komunikasi, maka komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan khalayak terutama dalam pesan, metode dan media. Untuk mempersamakan kepentingan tersebut maka komunikator harus mengerti dan memahami pola pikir (*frame of reference*) dan pengalaman lapangan (*field of experience*) khalayak secara tepat dan seksama. Hal pertama yang harus dimengerti dari khalayak adalah kondisi

kepribadian dan kondisi fisik khalayak seperti: 1) Pengetahuan khalayak mengenai pokok permasalahan, 2) Pengetahuan khalayak untuk menerima pesan-pesan lewat media yang digunakan, dan 3) Pengetahuan khalayak terutama perbendaharaan kata yang digunakan. Kedua, pengaruh kelompok dan masyarakat serta nilai-nilai dan norma-norma dalam kelompok itu berbeda, ketiga situasi kelompok di mana itu berada.

b. Menentukan tujuan

Tujuan komunikasi menentukan fokus strategi komunikasi yang akan digunakan. Adapun beberapa tujuan komunikasi yang baik antara lain yaitu:

1. Memberikan informasi merupakan interaksi komunikasi. Masyarakat cenderung merasa lebih baik diberi informasi yang telah diperlukannya atau yang akan diberi jalan masuk menuju informasi tersebut yang merupakan bagian dari keadaan percaya dan rasa aman.
2. Menolong orang lain, memberikan nasehat kepada orang lain dalam mencapai tujuan.
3. Menyelesaikan masalah dan membuat keputusan, karena semakin tinggi kedudukan atau status seseorang maka semakin penting meminta orang lain untuk keahlian teknis sehingga dalam penyelesaian masalah atau membuat keputusan tersebut harus ada komunikasi untuk meminta data sebagai bahan pertimbangan.
4. Mengevaluasi perilaku secara efektif, yaitu suatu penilaian untuk mengetahui hal-hal yang akan mereka lakukan setelah menerima pesan.

c. Menyusun pesan

Model pilihan strategi melihat bagaimana komunikator memilih diantara berbagai strategi pesan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan model desain pesan memberikan perhatiannya pada bagaimana komunikator membangun pesan untuk mencapai tujuan. Proses tersebut kemudian menjadi langkah untuk menentukan strategi komunikasi dengan cara menyusun pesan. Syarat-syarat yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan yaitu:

- 1) Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran.
- 2) Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran , sehingga sama-sama dapat dimengerti.
- 3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu.
- 4) Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh suatu kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok dimana sasaran pada saat digerakkan untuk memberi jawaban yang dikehendaki.

d. Menetapkan metode dan memilih media yang digunakan

Dalam menciptakan efektivitas komunikasi, selain kemantapan isi pesan yang diselaraskan dengan kondisi khalayak dan sebagainya, maka metode komunikasi akan turut mempengaruhi penyampaiannya pesan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam menciptakan komunikasi yang efektif, pemilihan media memiliki peran penting. Terdapat empat ciri pokok dalam komunikasi

melalui media, terutama bagi media massa, yaitu: bersifat tidak langsung, artinya harus melalui media teknis. Bersifat satu arah, artinya tidak ada reaksi antara para peserta komunikasi. Bersifat terbuka, artinya ditunjukkan kepada publik yang terbatas dan anonim dan mempunyai publik yang secara geografis terbesar.

2.3. Teori Strategi Komunikasi

Masyarakat Amerika dan Eropa dalam seni manajemen komunikasi yang dilakukan pada tahun 1980-an strategi komunikasi adalah tren yang relatif baru dalam teori komunikasi sebagai tanggapan terhadap tantangan revolusi kreatif di kedua wilayah itu, serta diskusi tentang pendekatan berbasis kompetensi abad ke-21 (Starykh, 2018).

Komunikator sebagaimana disebutkan dalam penjelasan di atas, seni manajemen komunikasi memiliki implikasi yang sangat luas. Dalam prakteknya, strategi komunikasi dapat dilakukan untuk hal yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masing-masing komunikasi tersebut. Seseorang dapat berkomunikasi untuk bertahan hidup, mengirimkan atau menerima informasi. Dimungkinkan juga untuk mempengaruhi orang lain untuk berperilaku atau berpikir seperti yang diinginkan oleh komunikator. Rencana komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan komunikasi sangat beragam.

Teori tentang penggunaan strategi komunikasi:

1. Kampanye Teori Komunikasi Kampanye

Komunikasi dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan untuk menjangkau audiens yang relatif besar pada titik waktu tertentu dan melalui serangkaian

kegiatan komunikasi yang terorganisir. Dalam teori ini terdapat dua hal yang mencirikan seni manajemen komunikasi, yaitu bahwa tujuan dan kegiatan komunikasi tertentu disepakati atau direncanakan sebelumnya.

Komunikasi kampanye memiliki kesamaan dengan komunikasi pemasaran. Keduanya mempengaruhi orang untuk melakukan sesuatu. Namun, komunikasi pemasaran biasanya bertujuan untuk membujuk orang lain agar tertarik dengan jasa yang ditawarkan. Sementara itu, komunikasi kampanye mempengaruhi orang lain untuk berperilaku atau berpikir seperti yang diinginkan oleh komunikator. Selain itu, kampanye biasanya dilakukan untuk mendorong orang lain mengadopsi kebiasaan yang dianggap komunikator sebagai norma atau perilaku yang baik. Misalnya, komunikator mengungkapkan bahwa membayar pajak kendaraan penting bagi pembangunan daerah.

2. Teori tujuan komunikasi

Teori ini menjelaskan bahwa ketika kita berkomunikasi, kita mengejar tujuan kita sendiri. Tujuan adalah tujuan atau keadaan yang diinginkan, dicapai, atau dipertahankan seseorang. keinginan seseorang sebagai tujuan interaksi dalam komunikasi dan koordinasi. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan kita. Menurut teori ini, sebagian besar komunikasi kita mengarah ke tujuan yang kita semua bawa bersama kita. Namun, tidak cukup hanya memikirkan tujuan kita. Perlu perencanaan agar tujuan dapat dicapai melalui interaksi.

Teori ini menyatakan bahwa komunikasi terjadi dalam rangka mencapai tujuannya. Interaksi yang dilakukan ditentukan oleh tujuan mereka berlabuh di memori. Terkadang, dalam situasi yang sama dan dengan orang yang berbeda,

keduanya memiliki cara berkomunikasi yang berbeda yang tidak sejalan. Selain faktor ketidaksesuaian perspektif masing-masing individu, tujuan awal setiap individu dalam berkomunikasi juga berkontribusi terhadap perbedaan cara keduanya berkomunikasi.

3. Teori komunikasi interpersonal

Nama lain dari teori ini adalah teori komunikasi interpersonal. Teori ini menjadi salah satu teori yang paling populer dalam kajian ilmu komunikasi. Teori interpersonal pada dasarnya digunakan untuk mempelajari bagaimana orang-orang dalam suatu hubungan berbicara satu sama lain, mengapa mereka memilih pesan yang mereka pilih, dan dampak pesan tersebut terhadap individu. Komunikasi interpersonal mungkin tidak dalam suatu pola. Namun, komunikasi tentu memiliki tujuan. Sadar atau tidak sadar, ketika kita berkomunikasi dengan sempurna, kita sedang mengejar suatu tujuan. Ini juga termasuk komunikasi interpersonal. Tujuan komunikasi interpersonal antara lain untuk bertahan hidup, bersosialisasi, bahkan beradaptasi dengan keadaan. asal mula tujuan tersebut, sikap kita selanjutnya adalah untuk berkomunikasi sejalan dengan tujuan yang ada dalam pikiran kita. Teori ini membantu kita belajar bahwa komunikasi yang kita lakukan dapat berdampak pada orang lain.

Selain itu, studi komunikasi berfungsi sebagai perpanjangan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal. Hal ini memungkinkan kita untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Diyakini bahwa orang dengan hubungan interpersonal lebih sehat secara mental dan fisik.

4. Teori Negosiasi

Salah satu fungsi taktik komunikasi adalah mengakhiri pertempuran. Negosiasi adalah pendekatan untuk resolusi konflik di tingkat interpersonal, kelompok, organisasi, komunitas dan internasional. Negosiasi adalah komunikasi yang melibatkan taktik. Umumnya, negosiasi digunakan dalam transaksi pembeli-penjual, pertemuan bisnis, hubungan manajemen dan tenaga kerja, situasi penyanderaan, dan perselisihan.

Pendekatan komunikatif teori negosiasi berfokus pada elemen interaksional dari proses negosiasi, seperti simbol, pesan, bahasa yang digunakan untuk menyusun proposal, merumuskan masalah, dan juga membujuk orang lain dalam proses hubungan untuk mencapai kesepakatan. Cukup jelas bahwa negosiasi berarti komunikasi yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam kehidupan ini, orang sering bertemu dalam suatu forum, baik formal maupun informal. Jaringan formal dan informal atau saluran komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi dan mengisi satu sama lain dalam lingkungan organisasi. Keduanya saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam organisasi. Ketika saluran formal tidak dilaksanakan dengan baik, maka dapat dioptimalkan melalui saluran komunikasi informal. (Tanjung Amran Sahputra et al., 2022)

2.4 Sosialisasi

Sosialisasi adalah faktor penting dan akan dapat menyelesaikan pekerjaan sementara waktu mereka tidak kenal lelah. (Hartomo, 2004:130) Menurut Vander Zande, Sosialisasi adalah proses interaksi sosial melalui bagaimana kita mengenal

cara-cara berpikir, berperasaan dan berperilaku, sehingga dapat berperan serta secara efektif dalam bermasyarakat. Ketika David A. Goslin menulis liriknya, dia menulis liriknya untuk dibaca, dibaca, dibaca, ditulis, dan dinormalkan, karena dia memberontak untuk dapat melakukan pekerjaannya. (Youromi, 2004:30). Sementara sosialisasi menurut Soerjono Soekanto (2002:40) memastikan bahwa dia tidak hanya sosialisasi tetapi juga menggabungkan prosa dengan banyak teks yang berbeda, Memahami, mematuhi dan menghormati norma dan nilai masyarakat.

Secara khusus, sosialisasi melibatkan proses di mana warga belajar tentang budaya mereka, belajar mengatur diri mereka sendiri, dan belajar peran dalam masyarakat. Sosialisasi dapat berlangsung secara tatap muka, tetapi dapat juga berlangsung dari jarak jauh melalui fasilitas media atau korespondensi, yang dapat bersifat formal maupun informal, disengaja atau tidak disengaja.

Berdasarkan sifatnya, sosialisasi dibagi menjadi dua bidang: sosialisasi primer (dalam keluarga) dan sosialisasi sekunder (dalam masyarakat) (Sunarto. 2004: 22). Menurut Goffman, kedua proses tersebut berlangsung dalam institusi yang lengkap, yaitu tempat tinggal dan tempat bekerja. Di kedua institusi ini, banyak orang dalam situasi yang sama hidup terpisah dari komunitas yang lebih besar untuk jangka waktu tertentu dan hidup bersama dalam kehidupan yang terbatas dan terkendali secara formal. (Nurdianti, 2014)

Adapun Jenis sosialisasi adalah:

1. Formal

Sosialisasi jenis ini dilakukan melalui lembaga yang berwenang Peraturan yang berlaku di negara tersebut, mis. B. Pendidikan di sekolah dan Latihan militer.

2. Tidak resmi

Jenis sosialisasi ini dapat ditemukan di masyarakat atau di klub sosial Hubungan, misalnya antara teman, teman satu klub, dan kelompok sosial dalam masyarakat. Selain itu juga dikenal agen sosialisasi.

2.5 Samsat Medan Utara

Semula Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara bertanggung jawab atas penatausahaan pajak dan pendapatan daerah di bawah naungan Biro Perbendaharaan pada Sekretariat Daerah Tingkat I Sumatera Utara Direktorat Keuangan dinaikkan menjadi Direktorat Keuangan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Sumatera Utara tentang Susunan dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Utara. Wajar jika Badan Pendapatan Daerah ditransformasikan menjadi Subdit Pembiayaan Penerimaan Daerah Direktorat Keuangan. Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 n. Pasal 137/II/GSU Subdirektorat Pembiayaan Pendapatan Daerah diubah menjadi Direktorat Pendapatan Daerah.

Pada tanggal 1 September 1975, dikeluarkan surat Sekretaris Dalam Negeri bernomor KUPD 3 Tahun 1243, tentang pembentukan Badan Pendapatan Daerah Tingkat I dan Badan Pendapatan Tingkat II, sebelumnya di bawah

naungan Direktorat Pendapatan Daerah, yang bernama di Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara telah berubah. Pendirian Badan Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 No. 143/II/GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Sumatera Utara (DPDSU).

Terbentuknya Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 4 Tahun 1976. Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan penyempurnaan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I melalui pembentukan cabang-cabang pelayanan, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dan Kabupaten/Kota Tingkat II Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri KUPD 7/7/39-26 tanggal 31 Maret 1978, dibentuk cabang-cabang Kas Daerah Provinsi Sumatera Utara di seluruh provinsi/kotamadya Tingkat II Provinsi Sumatera Utara (Sumatera). sesuai dengan surat Menteri Dalam Negeri No. 061/2743/S tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintahan Daerah, terhitung sejak tanggal dikeluarkan, nama Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi "Dinas Pendapatan Provinsi" . Kantor Pelayanan Pajak Daerah Sumatera Utara juga diubah menjadi "Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Sumatera Utara". Untuk meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk sistem pendaftaran kendaraan bermotor baru yang disebut Sistem Administrasi Tunggal Satu Atap (SAMSAT). (M. C. Lubis & Tarigan, 2015)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah gabungan dari 3 (tiga) instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera Utara, ketiga instansi tersebut adalah:

- 1) Pemerintah Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara (DISPENDASU).
- 2) Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDASU.
- 3) Departemen Keuangan yaitu PT. Jasa Raharja Cabang Utama Medan.

Struktur organisasi merupakan bagian yang menggambarkan diagram fungsional pekerjaan dan aktivitas seluruh karyawan suatu perusahaan, struktur organisasi ini pada dasarnya memuat pelaksanaan batas-batas tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan perusahaan. UPT Samsat Medan Utara dipimpin oleh seorang Kepala UPT dibantu oleh Subbagian Tata Usaha. UPT Medan Utara terdiri dari 5 seksi yaitu: Seksi Penatausahaan, Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Seksi Penerimaan Lain (PLL), Seksi Pengumpulan dan Pemanfaatan Air Tanah/Permukaan, Seksi Pengupahan, dan Seksi Pajak Angkutan/penerimaan angkutan air air (PA3 /BBNA3).

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Medan Utara



Sumber: Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Medan Utara 2014

2.6 Program Mandiri Ketuk Pintu

Gerakan Pemerintahan Kota Medan tentang “Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu” yang dimulai pada bulan juli 2021, gagasan ini merupakan suatu langkah strategis dan inovatif dalam merubah pola peningkatan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di setiap Daerah. Selama ini tujuan Pemerintahan Kota Medan adalah menciptakan Program yang berkualitas. Program ini menjadi perhatian serius oleh Pemerintahan Kota Medan dikarenakan setiap gagasan menimbulkan pro dan kontra, terlebih lagi kebijakan-kebijakan tersebut menggunakan standar implementasi wilayah Samsat Medan Utara .(Dewi et al., 2021)

Pelaksanaan Program Mandiri Ketuk Pintu dilakukan dengan sasaran Program Mandiri Ketuk Pintu adalah kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang, melakukan pemetaan data dengan meminimalisir dan menyiapkan data yang menjadi target sasaran Program Mandiri Ketuk Pintu. Mengunjungi pemilik data kendaraan bermotor yang menjadi target sasaran dengan membawa surat perintah tugas yang di tandatangani Kepala UPT PPD dan tanda pengenal, surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Surat Pernyataan Kesiediaan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (SPKM-PKB), Surat Keterangan Status Kendaraan Bermotor Tidak Melakukan Daftar Ulang (SKS-KBTMDU). Dengan demikian seluruh ASN BPPRD Provsu yang turun ke lapangan harus memperlihatkan terlebih dahulu surat perintah tugas kepada wajib pajak yang dikunjungi, tanpa memperlihatkan surat perintah tugas

masyarakat diharapkan tidak melayani petugas yang datang ke alamat wajib pajak untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin dapat terjadi.

Kegiatan Program Mandiri Ketuk Pintu seperti yang diharapkan oleh Kepala BPPRD Provsu, H. Achmad Fadly, S.Sos, MSP pada akhirnya akan diperoleh data kendaraan bermotor yang akurat baik menyangkut kepemilikan maupun status kendaraan yang ada pada saat ini dan sekaligus berupaya mendorong wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu (Adhani et al., 2021).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Creswell penelitian kualitatif ialah sebuah proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dan manusia dengan menciptakan paparan menyeluruh dan kompleks yang disajikan menggunakan kata-kata, melaporkan pandangan dengan terperinci yang diperoleh dari suatu sumber informasi, serta dilaksanakan dalam latar (*setting*) yang alamiah.

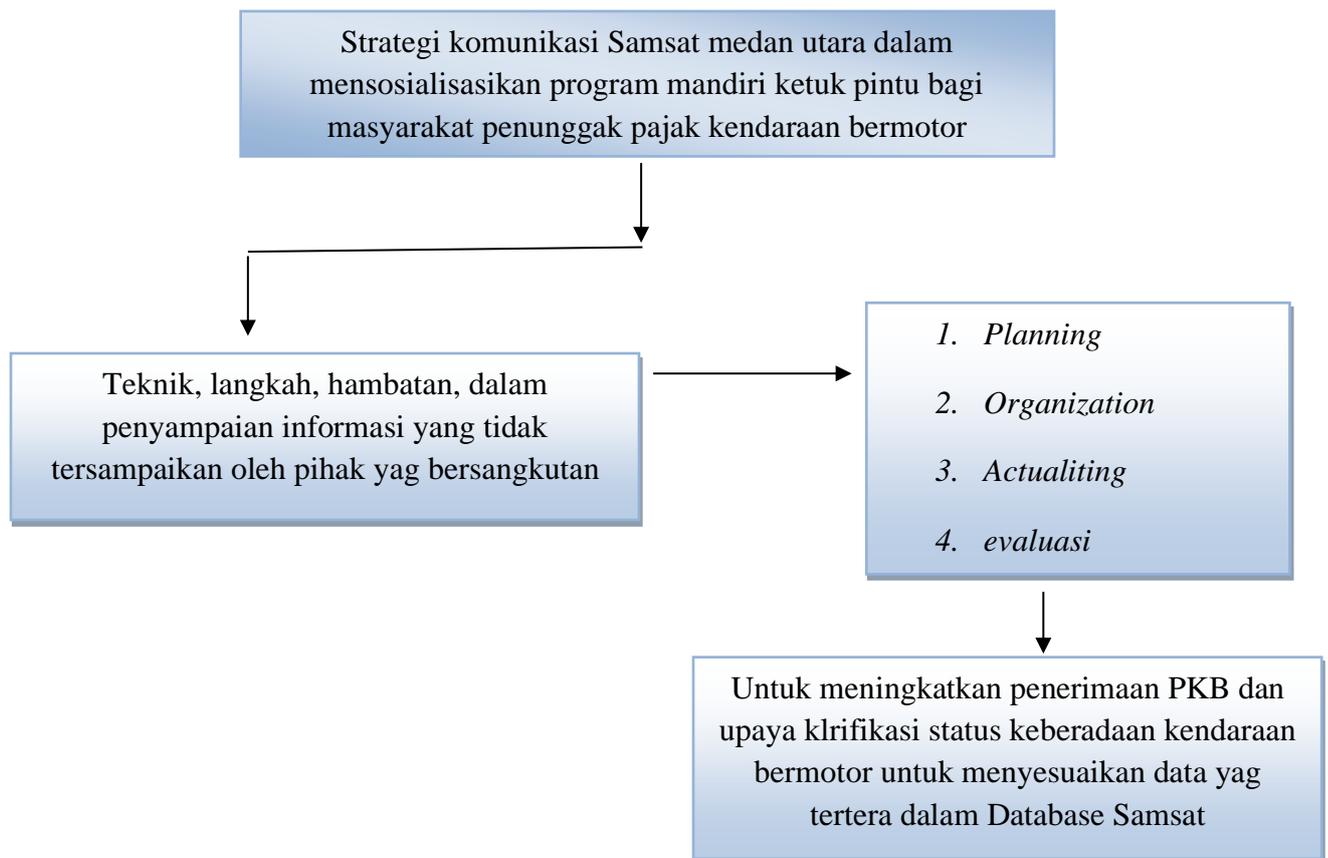
Menurut Sugiyono penelitian kualitatif didasari oleh filsafat *post-positivisme*, karena hal ini berguna untuk mempelajari sebuah objek yang bersifat alamiah (berlawanan dengan eksperimen), peneliti berperan sebagai instrument kunci, pengambilan sampel, sumber data yang dilaksanakan dengan *purposive* dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih *intens* terhadap makna dari pada generalisasi (Darmalaksana, 2020).

3.2 Kerangka Konsep

Notoadmojo menyatakan bahwa kerangka konsep penelitian ialah suatu uraian serta visualisasi hubungan atau keterkaitan antara satu konsep dengan konsep yang lainnya, atau antara satu variable dengan variable yang lain dari masalah yang akan diteliti.

Adapun kerangka konsep penelitian yang dapat dijelaskan yaitu, pola komunikasi Kantor Samsat Medan Utara terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Medan, dalam konsep penelitian ini yang digunakan ialah sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Sumber: Hasil olahan, 2023

3.3 Definisi Konsep

Konsep merupakan unsur penelitian yang terpenting dan dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami. Konsep adalah bahasa yang dipakai oleh ahli untuk menggambarkan atau mengabstraksikan suatu gejala (Nurwahyu, 2017).

Dari uraian diatas dapat ditentukan definisi konsep yang akan menjadi kerangka konsep adalah sebagai berikut:

1. Samsat Medan Utara merupakan salah satu tempat pembayaran pajak yang berada di Sumatera Utara.
2. Pengertian Strategi Komunikasi
strategi komunikasi yang semuanya terkait rencana dan taktik atau metode yang akan digunakan Menyederhanakan komunikasi dengan menampilkan pengirim, pesan, dan penerima dalam proses komunikasi untuk mencapai tujuan tersebut diinginkan. (Muhammad Arni, 2004: 61) Pernyataan Middleton bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi dari komunikator, pesan, saluran, penerima untuk efek itu dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Di & Makassar, 2021).

3.4 Kategori Penelitian

Tabel 3.1 Kategori Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi Penelitian
1	Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan	1. Komunikator 2. Komunikan 3. Lisan 4. Masyarakat 5. Samsat Medan Utara

Sumber: Hasil Olahan 2023

3.5 Informan

Informan adalah orang-orang yang terlibat dalam objek penelitian yang akan di manfaatkan peneliti dalam menggali informasi terkait objek yang akan diteliti. Informan adalah Pembina dan warga binaan. Informan dalam peneliti ini sebanyak 5 (Lima) orang yaitu: 1 orang pimpinan Samsat Medan Utara, 2 (dua) orang pegawai Samsat Medan Utara, dan 2 (Dua) orang warga penunggak pajak.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data yang diperlukan, maka penelitian ini Menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berpendapat secara fisik. Observasi merupakan suatu teknikk pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian social untuk menelusuri data historis.

3.6.1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif metode pengumpulan data melalui wawancara umumnya berfungsi untuk mendalami suatu kejadian atau kegiatan pada subjek penelitian. Pada dasarnya wawancara merupakan proses percakapan, namun percakapan yang memiliki sebuah tujuan. Wawancara sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif, karena banyak hal-hal yang tidak memungkinkan untuk diobservasi, seperti perasaan, pikiran, motif serta mengalaman narasumber.

Oleh karena itu, wawancara dapat didfenisikan sebagai cara untuk memahami atau memasuki perspektif orang lain tentang dunia dan kehidupan sosial, dalam melakukan proses wawancara peneliti harus memiliki pemahaman yang baik akan topik yang akan dibahas sesuai dengan fokus penelitian (Deka Liswiana, Nurkolis, 2018).

3.6.2. Observasi

Observasi merupakan sarana untuk berkumpul Informasi atau data diperoleh melalui observasi dan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena yang terjadi Tujuannya adalah pengamatan. Dengan kata lain, observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku pemirsa yang sebenarnya. Jadi melalui Kegiatan observasi dapat memberikan gambaran kehilangan yang lebih jelas Penghasilan yang sulit dicapai dengan metode lain. Pengamatan diperlukan ketika pengamat tidak tahu banyak tentang masalah yang sedang dipelajari. Begitu juga dengan pengamat mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah dan panduan solusi.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah rekama kejadian yang ditulis atau dicetak dokumen dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harin, foto, dan dokumen – dokumen lainnya. Dalam teknik pengumpulan data interaktif, peneliti dapat menemukan dokumen dari partisipan yang menawarkan untuk memberi rekaman pribadi kepada peneliti. Dokumen juga dapat menghasilkan informasi yang melatar belakangi suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen merupakan sebuah rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak ulang, dokumen

biasanya dikatalogkan serta ditampilkan dalam sebuah tempat penyimpanan kumpulan arsip ataupun perpustakaan.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam satu kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih data dari segi kepentingan serta memilih data yang ingin dipelajari, serta menciptakan kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah untuk diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data kualitatif bersifat induktif, artinya suatu analisis data berdasarkan kepada data yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan oleh data yang di dapat, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang sehingga kemudian dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang telah diperoleh (Fadli, 2021).

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh berasal dari hasil pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta diuraikan secara deskriptif untuk mengidentifikasi masalah bagaimana pola komunikasi Samsat Medan Utara Orang Tua dalam mengatasi tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada wajib pajak di wilayah kota Medan. Adapun proses penelitian data dan pengolahan data

pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penyeleksian data, pemeriksaan data, kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data yang diperoleh.
2. Reduksi data/pembentukan abstraksi dengan data yang telah ada seperti observasi, wawancara dan inti sari dari dokumen.
3. Penyajian data melalui proses pencatatan, pengetikan, penyuntingan dan disusun kedalam bentuk teks yang akan diperluas.
4. Penarikan kesimpulan data yang telah diperoleh dan disusun, selanjutnya ialah melakukan penarikan kesimpulan.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di SAMSAT Medan Utara, Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Kec Medan Bar. Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan Mei 2023.



Sumber: google map

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Data Informan

Data dari hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan melalui proses wawancara dan dokumentasi, antara lain terdiri dari satu (1) Kepala UPT, dua (2) Pegawai Samsat, dan dua (2) Masyarakat. Secara keseluruhan informan yang terlibat didalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Adapun data informan yang telah dirangkum dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.1. Identitas Narasumber

No	Nama	Usia	Jabatan	Narasumber
1	Narasumber 1	52	Kepala UPT	1
2	Narasumber 2	41	Pegawai Samsat	2
3	Narasumber 3	33	Pegawai Samsat	3
4	Narasumber 4	28	Masyarakat	4
5	Narasumber 5	29	Masyarakat	5

Sumber: Hasil Penelitian 2023

4.1.2. Hasil Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, karena itu bukan hanya menggunakan studi keputusan saja, tetapi menggunakan wawancara di lapangan dan dokumentasi. Ketika melakukan penelitian, peneliti mewawancarai narasumber untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Kepala UPT dalam menjalankan Program Mandiri Ketuk Pintu di Kantor Samsat Medan Utara. Ada beberapa Narasumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang, dimana 1 (satu) Kepala UPT, 2 (dua) merupakan Pegawai Samsat Medan Utara, dan 2 (dua) Masyarakat penunggak pajak kendaraan. Ketika melakukan penelitian, penulis mewawancarai narasumber untuk mengetahui strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan.

Dalam proses wawancara, narasumber diberikan beberapa pertanyaan dengan taknik wawancara mendalam untuk mendapatkan berbagai informasi yang lebih jelas dan akurat mengenai Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan. Lebih lanjut peneliti bertanya terkait Program Mandiri Ketuk Pintu kepada narasumber, sebagai berikut:

Narasumber 1

Kepala UPT terhadap program mandiri ketuk pintu di Kantor Medan Utara oleh narasumber 1. Dibuatnya program mandiri ketuk pintu ini dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan yang mengakibatkan menurunnya perhitungan pendapatan PKB disetiap bulannya. Masyarakat tidak tahu bahwa membayar pajak kendaraan merupakan fungsi dari

pembangunan negara. Program ini merupakan program terbaru dari salah satu program yang dibuat oleh pemerintah untuk Samsat agar membantu menaikkan jumlah anggaran penerimaan PKB, dan Program ini juga ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan informasi jumlah tunggakan dan kondisi terkini kendaraan. Selain itu juga terlibat dalam pemberian keringanan denda bagi wajib pajak yang menunggak. Program ketuk pintu ini di sosialisasikan langsung terhadap masyarakat untuk mengingatkan masyarakat agar membayar pajak dan denda yang telah disesuaikan aturan terkait sanksi bunga dijelaskan dalam Pasal 9 Ayat 2 (a) UU KUP. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa wajib pajak yang telat membayar pajak akan didenda sebesar 2% per bulan, terhitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran.

Narasumber 1, dalam strategi komunikasi Samsat Medan Utara. Dalam hal tersebut beliau mengatakan strategi komunikasi Samsat yang dilakukan dengan cara berdialog memberikan arahan dan menjelaskan bagaimana sistem pajak dan program mandiri ketuk pintu disampaikan kepada masyarakat, dan memberikan arahan berulang jika masyarakat belum mengerti. Membangun kepercayaan terhadap pihak Samsat dengan masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan untuk kepentingan Negara.

Dalam proses dari sosialisasi Samsat Medan Utara narasumber 1, memaparkan sebelum menjalankan proses sosialisasi Samsat Medan Utara yaitu melakukan kerja sama kepada pihak Camat, Bhabinsa, Bhabinkamtibmas dan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor yang merupakan dari kendaraan penunggak pajak. Mengumpulkan masyarakat penunggak pajak serta pihak yang

sudah bekerja sama dengan Samsat Medan Utara kemudian memberikan sosialisasi tentang Program Mandiri Ketuk Pintu, tentang bagaimana sistematis dari program ini yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat penunggak pajak dalam mematuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

Narasumber 2

Tentang program mandiri ketuk pintu, dalam hal ini narasumber 2 paham akan program mandiri ketuk pintu ini, mengenai program mandiri ketuk pintu Pegawai Samsat Medan Utara dengan masyarakat, narasumber 2 mengatakan bahwa, program mandiri ketuk pintu merupakan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari kendaraan bermotor yang menunggak pajak, program ini dimaksudkan juga sebagai upaya klarifikasi status keberadaan kendaraan bermotor yang dengan cara mendatangi alamat sesuai yang tertera dalam database Samsat. Program mandiri ketuk pintu ini merupakan program pendekatan kepada masyarakat, yang bertujuan penyebar luasan informasi mengenai tunggakan, dan dalam proses pendataan kerumah masyarakat yang menunggak pajak kendaraan, petugas juga akan menjelaskan tentang diskon denda pajak yang diberikan oleh Samsat Medan Utara.

Strategi komunikasi Samsat Medan Utara, narasumber 2 memaparkan strategi komunikasi yang diberikan berupa pemberitahuan seperti pemasangan spanduk-spanduk atau juga melalui sosial media di situs resmi Samsat Medan Utara, serta juga memberikan brosur tentang program mandiri ketuk pintu disetiap pengendara kendaraan bermotor yang melintasi jalanan didaerah Samsat Medan

Utara.

Kemudian peneliti mengenai proses dari sosialisasi Samsat Medan Utara, dalam keterangan ini narasumber 2 menjelaskan, proses sosialisasi awali dengan diambilnya data masyarakat yang menunggak pajak di kantor Samsat kemudian data yang didapatkan dari kantor Samsat Medan Utara dibawa ke kantor Camat untuk meminta izin untuk dilakukannya sosialisasi mengenai program mandiri ketuk pintu kerumah masyarakat yang menunggak pajak kendaraan. Setelah pihak Samsat Medan Utara sudah berada dilokasi sosialisasi, pihak Samsat akan memberikan keterangan tentang program mandiri ketuk pintu kepada masyarakat penunggak pajak kendaraan.

Narasumber 3

Terhadap narasumber 3 tentang Program Mandiri Ketuk Pintu selaku Pegawai Samsat Medan Utara, beliau memaparkan tentang intensifikasi pemungutan pajak kendaraan bermotor yang menunggak selama lebih dari satu tahun dan pemilik kendaraan tidak menginformasi atau membayarkan pajak kendaraan bermotor tersebut, dari Program Mandiri Ketuk Pintu ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Strategi komunikasi Samsat Medan Utara, narasumber 3 menjelaskan Untuk mencapai komunikasi yang efektif diperlukan suatu strategi komunikasi yang baik. Strategi merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh yang akan diambil dalam rangka menghadapi tantangan yang akan dihadapi selama berlangsungnya proses komunikasi, berbagai pendekatan dapat dilakukan

tergantung pada situasi dan kondisi.

Strategi yang dilakukan oleh pihak Samsat Medan Utara yaitu dengan menyebarluaskan informasi mengenai program mandiri ketuk pintu melalui sosial media pribadi ataupun sosial media resmi Samsat Medan Utara. Para Pegawai Samsat Medan Utara sangat berperan aktif untuk menyebarluaskan informasi tentang program mandiri ketuk pintu.

Narasumber 4

Selaku masyarakat penunggak pajak kendaraan mengaku kurang tahu perihal tentang program mandiri ketuk pintu. Tetapi narasumber 4 mengatakan bahwa adanya program mandiri ketuk pintu ini sangat mempermudah sinarasumber untuk mengingatkan bahwa denda pajak kendaraan sinarasumber yang lupa terbayarkan, denda yang seharusnya memiliki nominal yang sangat besar adanya program mandiri ketuk pintu ini, narasumber 4 mendapatkan diskon atau pengurangan denda.

Narasumber 5

Narasumber 5 menjelaskan kepuasan masyarakat dapat dinilai dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Samsat Medan Utara dengan cara memberikan pelayanan atau teguran yang baik terhadap masyarakat yang menunggak pajak kendaraan. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Samsat Medan Utara itu dengan cara mendatangi rumah masyarakat yang menunggak Pajak kendaraan sehingga dapat membayar tunggakan dari Pajak kendaraan bermotor. Adanya program ini masyarakat yang lupa menginformasikan bahwa kendaraan yang bukan lagi miliknya terbantu akan ada program mandiri ketuk pintu ini, sehingga

narasumber 5 segera bisa menginformasi langsung ke kantor Samsat Medan Utara.

4.2. Pembahasan

Hasil keseluruhan dari penelitian, bahwasannya Kepala UPT meyakinkan masyarakat bagaimana Kepala UPT bisa menyelesaikan permasalahan yang berada di Samsat Medan Utara, tentang program mandiri ketuk pintu tersebut dan bagaimana proses program mandiri ketuk pintu yang sedang berjalan dengan melalui strategi komunikasi Samsat Medan Utara.

Dalam hal ini banyak masyarakat yang belum membayar pajak lebih dari satu tahun sehingga pendapat PKB menurun sehingga tidak tercapainya target yang telah ditentukan, dan ketika Kepala UPT sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat penunggak pajak kendaraan bermotor untuk memberitahukan bahwa Kepala UPT sudah menjelaskan bagaimana jika masyarakat jika tidak membayar pajak dan menunda pembayaran pajak selama lebih dari satu tahun. Dalam hal ini masyarakat sangat mendukung Kepala UPT untuk melakukan hal yang positif dengan cara memberikan saran, masyarakat tau bagaimana Kepala UPT memberikan teguran atau sanksi untuk para masyarakat yang menunggak pajak.

Kantor Samsat Medan utara yang berwenang mengurus segala hal terkait pajak kendaraan bermotor, termasuk di dalamnya pajak progresif, tentu saja telah menyiapkan berbagai cara untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang timbul dalam penerapan pajak progresif. Pihak Samsat Medan Utara mengeluarkan inovasi dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor

agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka.

Untuk faktor sarana dan prasarana, memberikan pelayanan berupa yaitu adanya Samsat Corner, Samsat Drive Thru, dan Samsat Keliling. Selain itu warga dapat bertanya setiap saat terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara

Pada saat petugas mendata ke setiap rumah wajib pajak namun wajib pajak tersebut tidak ada di rumah. Hal ini menyebabkan petugas mengambil alternatif bertanya kepada tetangga dengan analisis dianggap mengetahui terhadap keadaan wajib pajak yang dimaksud oleh petugas. Metode ini tidak sedikit menimbulkan permasalahan, terutama jika kendaraan yang dimaksud oleh petugas yang mendata menurut tetangganya kendaraan tersebut sudah tidak pernah ada di rumah wajib pajak tersebut sehingga ditafsirkan bahwa kendaraan tersebut telah dijual oleh pemiliknya dan akhirnya dilakukan pemblokiran nomor kendaraan bermotor oleh petugas.

Untuk faktor petugas di lapangan masih belum ada cara yang efektif untuk melakukan pendataan selain dengan yang dilakukan seperti sebelumnya. akan tetapi, saat ini sedang mencoba cara lain agar permasalahan tersebut tidak terjadi lagi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

6. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Samsat Medan Utara dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu bagi masyarakat penunggak pajak kendaraan dibuat dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan yang mengakibatkan menurunnya perhitungan pendapatan PKB disetiap bulannya, sehingga berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah. dalam strategi komunikasi Samsat Medan Utara. Dalam hal tersebut Kepala UPT Samsat Medan Utara mengatakan strategi komunikasi Samsat yang dilakukan dengan cara berdialog memberikan arahan dan menjelaskan bagaimana sistem pajak dan program mandiri ketuk pintu disampaikan kepada masyarakat, dan memberikan arahan berulang jika masyarakat belum mengerti. Membangun kepercayaan terhadap pihak Samsat dengan masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan untuk kepentingan Negara.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, saran yang dapat diberikan yaitu: Samsat Medan Utara terus berinovasi menciptakan program baru agar terus mempermudah masyarakat yang menunggak pajak dan meningkatkan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Dan bagi masyarakat agar kiranya masyarakat dapat memahami program ketuk pintu melalui informasi Samsat utara dan memahami aturan tentang program ketuk pintu yang telah dibuat oleh pihak Samsat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, A., Lubis, F. H., & Hardiyanto, S. (2021). Penguatan Pengembangan Wisata Tangkahan Kabupaten Langkat Melalui Brand Tourism Berbasis Social Media. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 126–132. <https://doi.org/10.30596/ihsan.v3i2.7149>
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1–6.
- Deka Liswiana, Nurkolis, G. A. (2018). Pola Komunikasi dalam Keluar. *JMP Universitas PGRI Semarang*, 7(2), 1–17.
- Dewi, I. K., Putri, F. M., Puspadingrum, D. N. R., Puspadingrum, & Amin, S. (2021). Jurnal Puruhita Tanggamus. *Puruhita*, 3(2), 70–75.
- Di, L., & Makassar, K. (2021). *Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora, 2021*, 1.
- Lubis, M. C., & Tarigan, U. (2015). Reformasi Pelayanan Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) Pada SAMSAT Medan Utara Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 145–154. http://ojs.uma.ac.id/index.php/publik_auma/article/view/1019
- Novrica, C., & Sinaga, A. P. (2017). Strategi Komunikasi Radio Komunitas USUKOM FM Dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Jurnal Interaksi*, 1(1), 1–16.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis faktor-faktor hambatan komunikasi dalam sosialisasi program keluarga berencana pada masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 149. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahmanewword\(05-19-14-05-58-25\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahmanewword(05-19-14-05-58-25).pdf)
- Nurwahyu, B. (2017). Suatu Gambaran Bayangan Konsep Dan Definisi Konsep Turunan. *Knm*, 1(July 2012), 2–9.

- Rompis, N. E., Ilat, V., Wangkar, A., Ekonmi, F., & Akuntansi, J. (2015). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Kasus Pada Samsat Airmadidi). *Berkala Ilmiah Efesiensi*, 15(03), 51–62.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifuddin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). Komunikasi Organisasi. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Tanjung Amran Sahputra, Purba Anggi Martuah, & Muhammad Mahadir. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 5816–5823.
- Witono, B. (2016). Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(2), 196–208. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i2.2624>

LAMPIRAN



**Keterangan : sosialisasi Bersama Kepala UPT tentang Program Mandiri
Ketuk Pintu**



**Keterangan : Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik selaku Pegawai
Samsat Medan Utara**



**Keterangan : Wawancara dengan Ibu Indah Syafriani selaku Pegawai
Samsat Medan Utara**



Keterangan ; wawancara dengan Ibu Asnaini Agusnar selaku masyarakat penunggak pajak kendaraan bermotor



Keterangan : wawancara dengan Ibu Fang Yin selaku masyarakat penunggak pajak kendaraan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (0610 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 9 februari 2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : NAMIRA
N P M : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 148 sks, IP Kumulatif : 3,11

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara dalam mensosialisasikan program Mandiri Ketuk Pintu bagi Masyarakat penunggak Pajak kendaraan	 23 Februari 2023
2	Efektivitas penyebar luasan informasi Pembayaran Pajak secara Online melalui aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat	
3	Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

068.19.311

Rekomendasi Ketua Program Studi :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 23 Februari2023

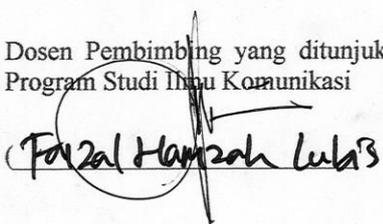
Ketua,


(Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom.
NIDN: 0127048401

Pemohon


(NAMIRA)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Komunikasi


(Fauzal Hamzah Lubis)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.tiktok.com/@umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 283/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **23 Februari 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NAMIRA**
N P M : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN**
Pembimbing : **FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 068.19.311 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 23 Februari 2024.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 03 Sya'ban 1444 H
24 Februari 2023 M

Dekan,



Dr. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.youtube.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.tiktok.com/umsuMEDAN)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Medan, 27 Maret 2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Namira
N P M : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 2023/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023, tanggal 24 Februari 2023 dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi samsat medan utara Dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu Bagi masyarakat Perunggak Rajak kendaraan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

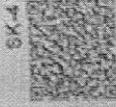
(Faiizal Hamzah Lubis)

NIDN:

Pemohon,

(Namira)





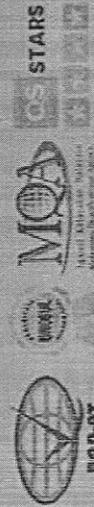
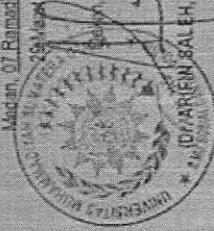
UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 644/UNDRII.3.KUJMSU.02/P/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 31 Maret 2023
Waktu : 10.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UIMSU Lt.2
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
16	FANI SYAH FITRI	190310270	MURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS ISI PENYINGKATAN DALAM FILM 7 HARI SEBELUM 17 TAHUN KARYA RANGGA MATRA
17	AYI SYAH ALI DALUMUNTHE	190310213	Dr. ANANG AMAS AZHAR, M.A.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA DESA BINTANG MERIH KABUPATEN DELU SERDANG DALAM MELISIALISASIKAN DAUK BANTUAN SOSIAL PADA MASYARAKAT
18	MHD. RIFCI AULIA	190310180	ELVITA YENNI, SS, M.Hum.	SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI INTERPERSONAL HUMAS HURAH LAUNDRY COIN DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN DI MEDAN JOHOR
19	SHANDORA FERRIANI SIREGAR	190310352	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN SEKRETARIS EMERAH BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN KOTA PEMATANGSIANTAR DALAM MENJUKESKAN PRUGRAM KERJA PEMERINTAH
20	NAMIRA	190310114	CORRY NOVIRCA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT PERUNGKUK PAJAK KENDARAAN

Medan, 07 Ramadhan 1444 H
2023 M





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : NAMIPA
 N P M : 1903110114
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
 Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MAUNDIRI KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT PENUNGLAK PAJAK KENDARAAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	2/03/2023	Bimbingan proposal	
2	15/03/2023	Bimbingan BAB I-III	
3	27/03/2023	Acc proposal	
4	06/03/2023	Bimbingan mengenai penelitian	
5	07/03/2023	Bimbingan Draft pertanyaan	
6	08/05/2023	Acc Draft Pertanyaan	
7	09/05/2023	Bimbingan mengenai penelitian	
8	10/05/2023	Bimbingan skripsi BAB 4 dan 5	
9	22/05/2023	ACC skripsi	

Medan, 22 Mei 2023

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, Msp
 NIDN :

(Akhwar Anshori, S.Sos, M.I.kom
 NIDN :

(FAIZAL HAMEAH LUBIS
 NIDN :



Agensi Kelayakan Malaysia
 Malaysia Qualifications Agency



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 581/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 12 Ramadhan 1444 H
03 April 2023 M

Kepada Yth : **Kepala UPT Samsat Medan Utara**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **NAMIRA**
N P M : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN/0030017402





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PPD MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 Telp. 4159471
MEDAN - (20111)

Medan, 06 April 2023

Nomor : 973/331 /UPTD/PPD/MU/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth :
Bapak / Ibu Dekan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

di
Medan

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Nomor: 581 / KET / II.3.AU/UMSU-03/F/2023 Perihal Izin Penelitian atas nama sebagai berikut:

Nama : Namira
NPM : 1903110114
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : “Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasi-
Kan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak
Pajak Kendaraan”

Telah disetujui dalam melakukan Izin Penelitian pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD PPD Medan Utara yang diperlukan mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

2. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.N KEPALA UPTD PPD MEDAN UTARA
BAPENDA PROVSU
KASUBAG TATA USAHA



[Signature]
FAURIZA WILDHANI, SH
PENATA MUDA TK. I
NIP. 19851216 201001 2 032

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 763/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Jumat, 26 Mei 2023
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
21	DEWI SAFIRA	1903110247	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	STRATEGI KOMUNIKASI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN TAHAPAN PEMILIHAN UMUM TAHUN 2024
22	RIZKI RAMADANI	1903110003	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN VIZTA GYM FOCAL POINT TERHADAP MINAT EKSTERNAL
23	NAMIRA	1903110114	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI SAMSAT MEDAN UTARA DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM MANDIRI KETUK PINTU BAGI MASYARAKAT PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN
24	LITA LESTARI	1903110301	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	OPINI MASYARAKAT KOTA MEDAN TERKAIT IKLAN MEDIA LUAR RUANG BAKAL CALON PRESIDEN 2024 TERHADAP SIKAP MEMILIH
25	NADILLA	1903110116	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	PEMANFAATAN MEDIA DIGITAL DALAM MEMPROMOSIKAN OBJEK WISATA PAMAH VIEW KABUPATEN LANGKAT

ditulis Sidang :



Wakil Rektor
 REKT. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 04 Dzulghaidah 1444 H
 24 Mei 2023 M



Ketua
 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Sekretaris

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom