

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di kota Padang, Sumatra Barat pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Padang mempunyai tanggung jawab yang sangat besar untuk keberlangsungan pengelolaan dan pengoptimalan pajak kendaraan bermotor. Upaya program pemutihan pajak ini di buat oleh Pemerintah untuk insentif pajak agar masyarakat dapat taat membayar pajak. Dalam pengoptimalan upaya wajib pajak ini, memerlukan peran dari wajib pajak yang berupa kepatuhan dalam membayar pajak. Akan tetapi, rendah angka kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih harus ditingkat secara terus menerus dari program pemutihan pajak ini. (Ulya et al., 2022)

Terdapat data pada tahun 2018-2022 dengan jumlah rekap data penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

TABEL 1.1

**TARGET DAN REALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA
PADANG TAHUN 2018-2022**

TAHUN	TARGET	REALISASI
2018	273.772.394.000	304.788.714.150
2019	305.927.859.000	334.185.142.800
2020	294.905.826.000	280.148.820.850
2021	276.494.832.000	299.864.529.900
2022	306.942.519.100	328.810.950.800

Sumber: SAMSAT Kota Padang

Berdasarkan pada tabel di atas, terdapat data pada tahun 2018-2022 di mana target pada tahun 2018 berjumlah 273.772.394,000 yang terealisasi berjumlah 304.788.714.150 dan mengalami peningkatan pada tahun 2019 dengan target 305.927.859.000 dan terealisasi kan dengan jumlah 334.185.142.800. Pada tahun 2020 jumlah target yang terealisasikan mengalami penurunan yaitu 280.148.820.850 dengan target 294.950.826.00, dan juga mengalami peningkatan pada tahun 2021 yaitu terealisasikan dengan jumlah 299.864.529.900, kembali meningkat pada tahun 2022 menjadi 328.810.950.800.

Di kota Padang pada tahun 2025 ini program pemutihan pajak ini berlangsung sampai tanggal 31 Desember, di mana pada tahun ini program ini sudah masuk tahap ke 2. Untuk keberlangsungan program ini agar terealisasikan sesuai taget nya, dibutuhkan pemahaman tentang bagaimana taat pajak harus di laksanakan

oleh semua kalangan masyarakat. Dari segi kualitas pelayanan merupakan faktor paling utama untuk menarik perhatian masyarakat dalam program ini, peningkatan dalam kualitas pelayanan sangat diharapkan menjadi agar dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam perpajakan. Tinggi rendahnya angka kepatuhan masyarakat dalam pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu semakin baik pelayanan yang dilakukan maka semakin tinggi angka masyarakat yang akan taat dalam membayar pajak. Pelayanan yang dilakukan berupa penyebaran informasi dalam berbagai platform media sosial agar masyarakat mudah menjangkau dan mengakses informasi tersebut. (Syahfitri, 2020)

Program dari pemerintahan ini sangat membantu masyarakat yang terkendala dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya, masih banyaknya masyarakat yang belum ikut berpartisipasi pada program yang telah dilaksanakan pemerintah ini mungkin karena kurangnya kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Program pemutihan pajak ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat ini, karena program ini diadakan agar masyarakat dapat lebih memahami akan kesadarannya untuk menaati peraturan wajib pajak. Selain meringankan masyarakat, program ini juga menjadi salah satu faktor pendorong agar masyarakat lebih bijak dan selalu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Peluang yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam program ini pun masih belum mampu meningkatkan inisiatif masyarakat untuk berpartisipasi pada program ini yang mengharuskan Samsat Padang lebih aktif mensosialisasikan strategi komunikasinya agar kesadaran masyarakat semakin meningkat. Hal inilah yang menjadikan pondasi utama dalam kelancaran dan

keberhasilan program pemutihan pajak yang di laksanakan oleh pemerintah ini. (Juni et al., 2025)

Pada era teknologi saat ini, masyarakat memperoleh informasi sangat jauh berkembang pesat. Di era teknologi saat ini masyarakat lebih umum menggunakan media digital sebagai sarana untuk memperoleh dan menyampaikan sebuah informasi. Perubahan proses informasi yang jauh semakin pesat pada saat ini, menuntut Samsat Padang agar lebih aktif dan lebih luas untuk menyesuaikan strategi komunikasinya agar pesan mengenai informasi program pemutihan pajak yang tengah di laksanakan berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Teknologi informasi di manfaatkan sebagai sarana penunjang yang utama dalam penyebaran informasi dan untuk melakukan kegiatan pelayanan khusus untuk mengakses informasinya ke berbagai media sosial. Penyebaran informasi paling efektif yaitu dengan menggunakan media sosial sebagai alat, karena melalui media sosial informasi dapat tersebar luas dan memungkinkan dapat di jangkau dari berbagai kalangan masyarakat. (Edwin & Aprianto, 2021)

Komunikasi publik yang efektif menjadikan sebuah kunci keberhasilan program pemerintahan ini, program pemutihan pajak ini akan terlaksana dan berlangsung dengan baik apabila strategi yang di gunakan dapat di jangkau dengan baik oleh berbagai masyarakat. Komunikasi sangat bisa mempengaruhi berbagai pengetahuan, pengalaman, sikap dan bahkan perilaku seorang manusia, sebab itu komunikasi yang efektif merupakan sebuah pondasi yang paling utama yang harus di jalankan dengan baik agar program pemutihan pajak yang di selenggarakan oleh pemerintah berlangsung dengan baik sesuai dengan targetnya.. (Syahfitri, 2020)

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan agar mengetahui bagaimana Samsat Padang dalam mensosialisasikan dan melaksanakan strategi komunikasi publiknya. Dan selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi serta tantangan yang ada agar program pemutihan pajak ini dapat terlaksana dengan sangat baik. Dan solusi yang dapat di terapkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pada program tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi publik yang di terapkan oleh Samsat Padang dalam mensosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan bermotor?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan juga menganalisis strategi komunikasi publik yang di terapkan Samsat Padang dalam mensosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di era teknologi informasi saat ini.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan untuk dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu komunikasi, terkhusus nya di dalam bidang ilmu komunikasi publik dan komunikasi pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi instansi pemerintahan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Samsat Padang

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi dan juga sebagai masukan untuk memperbaiki strategi komunikasi publik dalam program yang akan di lakukan selanjutnya.

b. Bagi pemerintahan daerah

Penelitian ini juga dapat menjadi sebagai referensi dalam merancang kebijakan komunikasi publik yang lebih baik dan lebih efektif untuk berbagai program pemerintah lainnya.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk masyarakat agar dapat lebih memahami penting program pemutihan pajak yang di selenggarakan Samsat Padang dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam program-program pemerintah yang lainnya.