

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Interaksi antar manusia dan interaksi manusia dengan lingkungan disebut komunikasi. Ketika dua orang atau lebih berinteraksi, ide, pandangan, keyakinan, dan sikap mereka saling mempengaruhi satu sama lain. Melalui ucapan, bahasa tubuh, tanda dan simbol, ekspresi wajah, dan cara lainnya, mereka dapat berkomunikasi. Meskipun bukan satu-satunya, bahasa yang berkembang telah muncul sebagai alat komunikasi yang paling efektif dalam beberapa dekade terakhir. Selain itu, penulis menggunakan berbagai teknik untuk menyampaikan informasi dengan efektif. (B Purba, S Gaspersz, M Bisyri, A Putriana, 2020)

Komponen penting dari keberadaan manusia, komunikasi mendorong interaksi sosial, kemajuan budaya, dan pengembangan identitas pribadi. Komunikasi didefinisikan sebagai "*the transmission of information, ideas, emotions, skills, etc., by the use of symbols words, pictures, figures, graphs, etc*". Shannon mendefinisikan komunikasi sebagai proses mentransmisikan pesan dari pengirim (*Sender*) ke penerima (*Receiver*) melalui saluran (*Channel*) menggunakan model komunikasi matematis. Model ini menyajikan gagasan bahwa kebisingan dapat mengganggu kemampuan pesan untuk ditransmisikan. Meskipun sangat teknis dan mekanis, model ini menawarkan dasar yang solid untuk penelitian lebih lanjut tentang proses komunikasi. (Didik Hariyanto, 2021)

Sebuah komunikasi menurut Onong Uchajana Efendy, tidaklah independent, namun tetap dipengaruhi oleh perasaan dan ide-ide. Karena itu, pesan sangat dipengaruhi oleh kepentingan pemilik pesan. Namun demikian, lawan bicara tidak

pernah yakin dengan pesan sebenarnya yang disampaikan karena keseimbangan antara keduanya. Ketika mereka berkomunikasi, apakah emosi mereka lebih penting daripada pikiran mereka, atau sebaliknya. Untuk mencegah gangguan komunikasi, adalah tugas komunikator untuk menyesuaikan pesan dengan situasi lawan bicara. Serupa dengan ini, komunikator perlu mampu sepenuhnya memahami komunikasi yang telah mereka terima. Semakin masing-masing pihak berusaha memahami pihak lainnya, semakin mudah untuk mencapai tujuan komunikasi. (Arifin, 2023)

Menurut Parag Diwan dalam (Satria, 2021) mendefinisikan bahwasanya manajemen komunikasi adalah suatu proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara menyeluruh yaitu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang sudah diterapkan.

Bagi masyarakat yang ingin membayar pajak dalam hal ini, pemerintah menawarkan lokasi pembayaran yang berbeda. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), yang menangani pajak kendaraan bermotor adalah salah satunya. Ekstensifikasi subjek/objek pajak adalah kebijakan pajak yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak dengan memperluas jumlah objek pajak dan menambah lebih banyak subjek pajak. (Rijal, 2022)

Berdasarkan pada pemaparan di atas, peneliti ingin melihat bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Lhokseumawe dalam menyampaikan informasi kepada publik, yang dimana peneliti menemukan fenomena yang sering terjadi yaitu penyampaian informasi yang kurang efektif

yang dilakukan petugas Samsat kepada masyarakat mengenai prosedur yang disampaikan. Petugas sering kali harus menjelaskan prosedur secara berulang kali untuk masyarakat yang kebingungan terkait prosedur, dan hal itu memakan waktu yang lama pada pelayanannya. Hal ini kemungkinan terjadi karena petugas yang diposisikan untuk bagian informasi bukan petugas yang komunikatif. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas dengan pemilihan kata-kata yang sulit dipahami oleh masyarakat terutama orangtua yang datang ke kantor dapat membuat pesan yang disampaikan tidak terserap dengan baik. Kesulitan dalam memahami prosedur ini berdampak pada proses pelayanan menjadi lebih lambat. Dikarenakan hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terkait pelayanan. Prosedur yang dimaksudkan disini yaitu seperti langkah-langkah pembayaran pajak kendaraan bermotor, perpanjangan STNK, dan lain sebagainya. Hal itu memiliki syarat dan langkah-langkah untuk memenuhi kebutuhan terkait prosedur, akan tetapi dikarenakan petugas yang diposisikan bukan petugas yang komunikatif membuat masyarakat terutama orangtua menjadi bingung terkait prosedur.

Dalam hal ini, pihak Samsat Lhokseumawe sebagai komunikator yaitu petugasnya belum secara maksimal menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat dikarenakan menggunakan kata-kata yang sulit dipahami masyarakat yang membuat masyarakat sulit memahami dan membuat hal tersebut harus dijelaskan berulang kali oleh petugas ke masyarakat, khususnya untuk orangtua yang datang ke kantor. Pesan yang disampaikan kemungkinan belum cukup jelas atau menarik perhatian masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan menjadi kurang efektif dalam menjangkau target si penerima pesan.

Menurut Gustaviana peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh sejumlah keadaan. Layanan yang ditawarkan oleh pemerintah atau kantor Samsat adalah salah satu elemen yang mempengaruhinya. Langkah lain yang telah diambil pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memperbarui sistem administrasi perpajakan agar mencerminkan zaman modern, terutama di era digital. (M. \D. Maulana & Septiani, 2022)

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari pihak Samsat Lhokseumawe ini, dapat disimpulkan bahwasanya manajemen komunikasi yang digunakan untuk mempermudah pemahaman masyarakat terkait prosedur dan tidak dijelaskan berulang kali oleh petugas. Kegiatan tersebut sudah dilakukan dengan begitu maksimal oleh para petugas Samsat tersebut, akan tetapi sebagian masyarakat tetap juga tidak terlalu memahami prosedurnya.

Maka dari itu, peneliti ingin meneliti tentang bagaimana cara manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Lhokseumawe agar efektif dan berpengaruh kepada masyarakat yang tidak mengerti terkait prosedur, maka peneliti mengambil judul “Manajemen Komunikasi Samsat Lhokseumawe dalam Menyampaikan Informasi kepada Publik”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan petugas Samsat Lhokseumawe dalam menyampaikan informasi kepada publik?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah menganalisis perencanaan dan penyusunan pesan komunikasi yang dilakukan Samsat Lhokseumawe dalam menyampaikan informasi kepada publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian dapat dideskripsikan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana strategi manajemen komunikasi yang digunakan Samsat Lhokseumawe dalam menyampaikan informasi kepada publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu komunikasi pada pembahasan manajemen komunikasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis di masa mendatang, kiranya dapat dikembangkan kembali di penelitian sejenis nantinya.
- c. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat mengetahui secara langsung praktik yang terjadi di lapangan. Sehingga, dapat peneliti jadikan sebagai wadah menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkan diri.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambahkan wawasan dan ilmu bagi peneliti. Melalui penelitian ini, juga peneliti berharap dapat mengetahui lebih dalam bagaimana komunikasi Samsat Lhokseumawe dengan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk berlatih dalam mengembangkan pola pikir yang lebih kritis dan ilmiah.
- b. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bacaan dalam mempelajari manajemen komunikasi pada kajian ilmu komunikasi.
- c. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada Samsat Lhokseumawe.