

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Strategi humas merupakan serangkaian tindakan terencana dan terstruktur yang dirancang oleh praktisi humas, sebagai suatu usaha untuk mengimplementasikan misinya dalam mencapai tujuan organisasi. Strategi humas menjadi elemen penting dalam dinamika komunikasi organisasi yang menentukan keberhasilan penyampaian pesan serta pencapaian tujuan organisasi secara efektif kepada publiknya. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka dibutuhkan strategi humas yang baik agar dapat menyampaikan informasi secara efektif, mampu meningkatkan pemahaman publik, dan mendorong partisipasi masyarakat terhadap suatu program yang dijalankan. Pada praktiknya, implementasi strategi humas merupakan proses komunikasi antara pihak organisasi dengan publiknya.

Program Pemutihan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu bentuk implementasi strategi humas dalam aspek pelayanan publik. Program Pemutihan PKB ini merupakan program yang dilaksanakan secara berkala oleh pemerintah daerah di Indonesia. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat melalui Bapenda Jabar (Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat), menyelenggarakan Program Pemutihan PKB pada tanggal 20 Maret hingga 6 Juni 2025. Program Pemutihan PKB merupakan bentuk upaya pemerintah daerah dalam rangka mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Pelaksanaan Program Pemutihan

PKB ini memberikan keringanan bagi wajib pajak, seperti bebas pokok tunggakan PKB, bebas denda PKB, dan denda SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) tahun yang lewat.

Program Pemutihan PKB di wilayah Jawa Barat dijalankan oleh sejumlah unit layanan publik, termasuk P3DW (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah) Kabupaten Bandung I Rancaekek atau lebih dikenal Samsat Rancaekek yang secara langsung melayani masyarakat, di bawah naungan Bapenda Jabar. Humas Samsat Rancaekek memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik di wilayah Kabupaten Bandung yang mencakup 15 kecamatan, dengan total 543.952 unit kendaraan bermotor. Tingginya jumlah kendaraan di wilayah kerja Samsat Rancaekek mencerminkan besarnya potensi wajib pajak, sehingga diperlukan strategi humas yang tepat agar pesan mengenai Program Pemutihan PKB dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sekaligus mendorong peningkatan kesadaran dan partisipasi dalam membayar pajak kendaraan.

Berdasarkan data pra-penelitian yang diperoleh melalui studi literatur terhadap situs resmi *bapenda.jabarprov.go.id*, dijelaskan bahwa aturan teknis terkait kebijakan Program Pemutihan PKB ini telah ditetapkan melalui Keputusan Gubernur. Dedi Mulyadi, selaku pihak Gubernur Jawa Barat menyampaikan bahwa diadakannya Program Pemutihan PKB ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Kebijakan pemutihan PKB ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berupaya memberikan keringanan bagi masyarakat, tetapi juga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak,

sekaligus mendukung penertiban administrasi kepemilikan kendaraan di wilayah Jawa Barat.

Pentingnya kontribusi masyarakat dalam membayar pajak tercermin dari berbagai laporan pendapatan oleh Bapenda Jabar, yang menunjukkan setiap penerimaan menjadi modal utama untuk mendukung pembangunan di berbagai sektor. Kepala Bapenda Jawa Barat, Asep Supriatna, menjelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber pendapatan daerah yang paling vital dengan realisasi Rp 3,5 triliun hingga Agustus 2025, dengan 60% untuk provinsi dan 40% untuk kabupaten/kota, adapun jenis pajak lainnya yang turut berkontribusi meskipun masih ada yang belum mencapai target dan memerlukan optimalisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa PKB berkontribusi paling besar terhadap pendapatan daerah, sehingga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi faktor penting dalam mendukung kemampuan pemerintah daerah dalam pemenuhan kebutuhan pembangunan dan layanan publik.

Berdasarkan data pra-penelitian yang diperoleh melalui website resmi Bapenda Jabar, Program Pemutihan PKB di Jawa Barat menjadi salah satu kebijakan yang banyak menarik perhatian masyarakat. Pada mulanya program ini direncanakan pada 20 Maret hingga 6 Juni 2025, namun, karena tingginya tingkat antusiasme masyarakat, berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 970/Kep.162-Bapenda/2025, masa berlaku program kemudian diperpanjang sebanyak dua tahap. Pada tahap pertama perpanjangan dilakukan hingga 30 Juni 2025. Perpanjangan tahap kedua dilakukan hingga 30 September 2025. Perpanjangan program tersebut mencerminkan adanya tanggapan positif serta

tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya melaksanakan kewajiban pajak. Situasi ini juga menjadi indikator penting bagi humas dalam merancang strategi yang responsif terhadap kebutuhan dan perhatian publik.

Tingginya antusiasme masyarakat terhadap Program Pemutihan PKB 2025 juga tercermin dari data yang dirilis oleh Bapenda Jabar. Tercatat Sebanyak 1.701.288 kendaraan yang telah terdaftar hingga pertengahan Mei 2025, yang terdiri atas 1.405.807 kendaraan roda dua dan 295.481 kendaraan roda empat. Data tersebut menunjukkan bahwa program pemutihan PKB mendapatkan respons positif dari masyarakat, serta mencerminkan tingkat kesadaran yang meningkat terhadap kewajiban pajak kendaraan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa proses penyampaian informasi dan strategi komunikasi humas, turut berperan penting dalam menjaga konsistensi partisipasi masyarakat serta memastikan keberhasilan pelaksanaan Program Pemutihan PKB 2025.

Berdasarkan hasil observasi awal pada akun Instagram resmi Samsat Rancaekek yaitu @samsat.rancaekek menunjukkan bahwa instansi ini memiliki aktivitas komunikasi publik di ruang digital yang lebih intensif dibanding Samsat lainnya. Terlihat dari respons cepat terhadap pertanyaan wajib pajak di kolom komentar, serta unggahan rutin seperti rekap kegiatan, testimoni wajib pajak, dan informasi layanan prioritas beserta fasilitas pendukungnya. Penggunaan ikon edukatif “Kang Kabayan” dan “Nyi Iteng” serta sosialisasi langsung oleh Kepala P3DW Kab. Bandung I Rancaekek yang berkolaborasi dengan mitra kepolisian dan jasa raharja ke berbagai kecamatan dan melalui radio menunjukkan adanya strategi komunikasi yang terencana dan terarah dalam penyampaian informasi kepada

masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa Samsat Rancaekek mengelola strategi komunikasi secara lebih konsisten, terbuka, dan interaktif dibandingkan Samsat lainnya.

Selama periode pelaksanaan, pihak Samsat Rancaekek melakukan penyesuaian layanan. Kepala Bapenda Jabar, Asep Supriatna, menyampaikan bahwa selama periode program berlangsung, jam operasional Samsat diperpanjang hingga akhir pekan (Sabtu dan Minggu) untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Penyesuaian tersebut menunjukkan adanya koordinasi kebijakan antara pemerintah daerah dengan unit pelaksana di tingkat Samsat dalam menanggapi tingginya antusiasme masyarakat. Dari perspektif kehumasan, langkah ini mencerminkan penerapan strategi humas dalam pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, guna mencapai keberhasilan Program Pemutihan PKB 2025 melalui peningkatan partisipasi wajib pajak.

Berdasarkan data pra penelitian yang didapat dari portal berita online Dialogpublic, di samping kebijakan dan penyesuaian layanan yang telah dilakukan, kondisi nyata di lapangan memperlihatkan capaian sekaligus tantangan yang dihadapi Samsat Rancaekek dalam menjalankan Program Pemutihan PKB. Kasubag TU (Kepala Sub Bagian Tata Usaha) P3DW Kab. Bandung I Rancaekek, Zulfichar Kurniadi, menyatakan bahwa dalam 10 hari sejak program dimulai, pembayaran pajak di Samsat Rancaekek meningkat 45% dengan pendapatan mencapai Rp 6,7 miliar dengan jumlah hampir 20 ribu kendaraan yang mendaftar program. Dari total 550.000 kendaraan, sekitar 150.000 masih menunggak pajak, namun pihak Samsat optimistis 65% di antaranya akan melunasi sebelum program

berakhir. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun Program Pemutihan PKB di Samsat Rancaekek mampu meningkatkan pendapatan pajak secara signifikan dalam waktu singkat, namun masih terdapat tantangan besar dalam menekan jumlah tunggakan yang cukup tinggi.

Capaian positif tersebut tidak menutup fakta bahwa pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah tantangan pada pelaksanaannya. Di tengah tingginya tingkat kepemilikan kendaraan, kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Hal ini diperkuat oleh data yang menunjukkan sekitar 5 juta kendaraan di Jawa Barat tercatat belum melakukan pembayaran pajak. Angka ini mencerminkan rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak kendaraan, yang tidak hanya berdampak pada penerimaan pendapatan daerah saja, melainkan menandakan perlunya peningkatan peran humas dalam menyusun strategi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengenai pentingnya pajak kendaraan.

Rendahnya kepatuhan pajak kendaraan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, mulai dari akses informasi yang belum merata, literasi digital yang rendah, hingga kondisi ekonomi masyarakat yang beragam. Minimnya pemahaman mengenai peran pajak bagi pembangunan daerah serta kurang optimalnya sosialisasi program keringanan termasuk Program Pemutihan PKB juga membuat sebagian wajib pajak tidak menyadari pentingnya memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Kondisi ini menggambarkan bahwa pemerintah perlu memperkuat strategi komunikasi dan pelayanan agar dapat menekan tingginya angka tunggakan pajak kendaraan.

Program Pemutihan PKB merupakan salah satu bentuk penguatan upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, di mana adanya peran aktif humas dalam menyusun strategi turut memegang peran penting dalam mencapai tujuan program. Praktisi humas dalam hal ini bertugas untuk menyampaikan informasi secara akurat, membangun pemahaman publik, serta menciptakan pesan yang mampu mendorong kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program yang dijalankan. Kesadaran masyarakat dalam hal ini mencakup pemahaman terhadap tujuan dan manfaat program, sehingga masyarakat tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga terdorong untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan. Strategi humas yang tepat akan turut berkontribusi pada keberhasilan program dan menciptakan citra positif instansi, dalam hal ini Samsat Rancaekek di mata masyarakat.

Melalui penelitian ini, dapat dipahami bahwa Humas Samsat Rancaekek pada pelaksanaan Program Pemutihan PKB memiliki peran penting dalam mencapai tujuan program melalui adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Strategi yang dijalankan tidak hanya berhenti pada upaya menyampaikan manfaat jangka pendek semata, melainkan menekankan pentingnya membangun hubungan yang lebih berkelanjutan dengan masyarakat, termasuk membangun kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak. Strategi humas diperlukan untuk membingkai Program Pemutihan PKB 2025 dalam konteks yang lebih luas sebagai bagian dari tanggung jawab sipil warga negara dalam mendukung pembangunan dan kemajuan daerah melalui kepatuhan membayar pajak kendaraan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, fokus kajian penelitian ini yaitu strategi humas pada Program Pemutihan PKB 2025 yang dilaksanakan oleh Samsat Rancaekek. Untuk menguraikan fokus penelitian tersebut, peneliti merumuskannya dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tahap *Research* (Analisis) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025?
- 2) Bagaimana tahap *Action Planning* (Perencanaan Tindakan) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025?
- 3) Bagaimana tahap *Communication* (Komunikasi) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025?
- 4) Bagaimana tahap *Evaluation* (Evaluasi) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui gambaran tahap *Research* (Analisis) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025.
- 2) Untuk mengetahui gambaran tahap *Action Planning* (Perencanaan Tindakan) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025.

- 3) Untuk mengetahui gambaran tahap *Communication* (Komunikasi) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025.
- 4) Untuk mengetahui gambaran tahap *Evaluation* (Evaluasi) Humas Samsat Rancaekek dalam pelaksanaan Program Pemutihan PKB tahun 2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk memberikan kontribusi yang signifikan, baik pada ranah akademis maupun praktis. Adapun penjelasan mengenai kedua kegunaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai bagaimana strategi humas diterapkan dalam konteks pelaksanaan Program Pemutihan PKB 2025 di tingkat Samsat. Secara akademis, penelitian ini dapat menunjukkan praktik nyata penyusunan strategi humas melalui penerapan model RACE (*Research, Action, Communication, Evaluation*), mulai dari analisis situasi, perencanaan aksi, pelaksanaan strategi komunikasi hingga tahapan evaluasi dalam Program Pemutihan PKB 2025 di Samsat Rancaekek. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai topik strategi humas, khususnya pada instansi pemerintah daerah yang berfokus pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran langsung mengenai langkah-langkah yang dilakukan Humas Samsat Rancaekek dalam menjalankan strategi pada Program Pemutihan PKB 2025, sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi peneliti untuk memahami proses kerja humas pemerintah daerah. Bagi Samsat Rancaekek dan Bapenda Jabar, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi efektivitas strategi humas yang telah dijalankan. Hasil penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi peluang perbaikan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dalam upaya mendorong kepatuhan wajib pajak.

1.5 Landasan Teoritis

Perancangan dan penerapan strategi humas memerlukan pendekatan yang sistematis serta terencana agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Samsat Rancaekek pada Program Pemutihan PKB 2025 menggunakan strategi humas sebagai upaya mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Untuk memahami bagaimana strategi tersebut dirancang dan dijalankan, diperlukan kerangka teoritis yang dapat menjadi acuan analisis. Kerangka ini membantu menjelaskan proses penyusunan hingga penerapan strategi humas secara lebih terstruktur.

Diperlukan suatu kerangka kerja dalam perencanaan kegiatan humas, yang dapat membantu organisasi menyusun strategi komunikasi secara sistematis dan terarah agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Menurut Gandariani (2023: 99), RACE merupakan rangkaian proses perencanaan strategis

yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis tujuan secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahapan dalam model RACE saling berkaitan, di mana tahapan awal dimulai dari pengumpulan informasi dan analisis situasi, dilanjutkan dengan perencanaan serta pelaksanaan komunikasi, hingga akhirnya dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas strategi yang dijalankan.

Penelitian ini menggunakan model RACE (*Research, Action, Communication, Evaluation*), oleh John Marston pada tahun 1963. Model ini terdiri dari empat elemen utama yang menggambarkan tahapan yang saling berkaitan dalam proses manajemen strategis. Ketiga elemen tersebut berfungsi sebagai landasan bagi organisasi dalam merumuskan sekaligus mengimplementasikan strategi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Elemen utama dari model RACE terdiri dari:

1) *Research (Analysis)*

Tahap riset atau analisis merupakan langkah awal dalam strategi *public relations* yang bertujuan untuk memahami situasi organisasi dengan menjawab pertanyaan mendasar seperti apa yang terjadi, siapa saja pihak yang terlibat atau terdampak, serta mengapa situasi tersebut muncul. Pada tahap ini, organisasi melakukan pengumpulan dan analisis data secara menyeluruh terhadap kondisi yang dihadapi organisasi, sebagai dasar untuk mengidentifikasi situasi, memahami persepsi publik, serta merumuskan masalah utama yang dihadapi. Pengumpulan informasi dilakukan secara sistematis, baik melalui observasi,

studi dokumen, wawancara, maupun survei, sehingga strategi yang dirancang memiliki dasar yang kuat dan tidak hanya berdasarkan asumsi.

2) *Action Planning* (Perencanaan Aksi)

Tahap perencanaan aksi berfokus pada penyusunan strategi dan perencanaan program berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan. Pelaksanaan ini mencakup penyampaian informasi kepada publik, pelaksanaan program layanan, serta pengelolaan berbagai saluran komunikasi agar pesan dapat diterima secara efektif oleh target sasaran. Pada prosesnya, humas tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai pelaksana yang memastikan informasi tersampaikan secara tepat, akurat, dan konsisten kepada publik. Perencanaan tersebut memberikan arah yang terstruktur dan terukur, sehingga memudahkan organisasi dalam mengimplementasikan program serta mengevaluasi keberhasilannya.

3) *Cummunication* (Komunikasi)

Tahap komunikasi merupakan proses pelaksanaan atau eksekusi dari strategi yang telah direncanakan dengan memanfaatkan berbagai perangkat dan saluran komunikasi yang relevan untuk mencapai tujuan *public relations*. Pada tahap ini, organisasi harus memahami karakteristik khalayak sasaran, termasuk kebutuhan, tingkat pemahaman, serta preferensi media yang digunakan, sehingga pesan yang disampaikan dapat efektif dan tepat sasaran. Organisasi juga perlu memilih media yang paling sesuai, baik melalui komunikasi langsung maupun melalui media digital, agar jangkauan informasi dapat lebih luas dan

merata. Pada tahap ini komunikasi tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga mendorong terjadinya hubungan yang lebih aktif dan responsif antara organisasi dan publik.

4) *Evaluation* (Evaluasi)

Tahap evaluasi berfokus pada pengukuran hasil kampanye atau program yang telah dilaksanakan dengan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan langkah perbaikan atau tindak lanjut. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan antara target yang telah direncanakan dengan implementasi di lapangan. Melalui proses evaluasi yang sistematis, organisasi dapat mengetahui tingkat keberhasilan strategi yang dijalankan dan menentukan rekomendasi untuk peningkatan program di masa mendatang. Tahap evaluasi menjadi bagian penting dalam siklus manajemen komunikasi karena memastikan bahwa setiap program tidak hanya dilaksanakan, tetapi juga terus ditingkatkan kualitasnya secara berkelanjutan.

1.6 Landasan Konseptual

1.6.1 Strategi

Pencapaian tujuan organisasi tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan membutuhkan arah yang jelas serta langkah yang terstruktur. Strategi berperan memandu dan mengarahkan organisasi dalam menentukan langkah dan tujuan. Tidak hanya sebatas perencanaan, melainkan strategi juga sebagai kerangka

kerja yang mengintegrasikan sumber daya dan keputusan organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang secara efektif dan efisien.

Perumusan strategi bertujuan agar organisasi dapat dikelola dan dikendalikan secara efektif dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. James Brian Quinn (1992) dalam Mukarom (2015: 221) mendefinisikan strategi sebagai suatu pola atau rencana yang menyatukan tujuan utama, kebijakan, serta rangkaian tindakan organisasi. Berdasarkan definisi tersebut, strategis berfungsi sebagai pedoman jangka panjang yang menetapkan arah dan tindakan utama yang akan ditempuh pada periode tertentu.

Strategi juga berperan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan agar setiap langkah yang dilakukan organisasi tetap konsisten dengan tujuan yang akan dicapai. Perencanaan strategi dapat membantu organisasi dalam mengantisipasi perubahan lingkungan sehingga dapat beradaptasi secara lebih cepat dan tepat. Pada akhirnya, strategi tidak hanya berfungsi sebagai rencana, tetapi juga sebagai alat pengendali arah gerak organisasi agar tetap efektif dan berkelanjutan.

1.6.2 Humas Pemerintah

Humas pemerintahan merupakan fungsi manajemen strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, dalam hal ini instansi pemerintahan. Fungsi ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, melainkan mencakup peran aktif dalam membantu organisasi merumuskan tujuan serta beradaptasi dengan dinamika dan tuntutan lingkungan yang dinamis. Humas pemerintah

memiliki tanggung jawab untuk mengelola persepsi publik dan memberikan masukan kepada organisasi berdasarkan kebutuhan serta respon masyarakat.

Pemahaman mengenai humas dalam sektor pemerintahan menjadi bagian penting dalam melihat bagaimana komunikasi publik dibangun sebagai bagian dari pelayanan kepada masyarakat. Shanon A. Bowen dalam Suprawoto (2018: 48), mendefinisikan humas pemerintahan atau *government public relations* sebagai fungsi komunikasi yang berkaitan dengan interaksi antara warga negara dengan pemerintah, termasuk dengan lembaga pengatur dari pemerintah. Berdasarkan definisi tersebut, humas pemerintahan memiliki ruang lingkup komunikasi yang luas, tidak hanya mencakup penyampaian informasi, tetapi juga pengelolaan hubungan dua arah antara pemerintah dengan warga negara.

Humas pemerintahan memiliki peran dalam mendukung terciptanya komunikasi yang efektif antara organisasi dan publik. Hal ini dilakukan agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Humas pemerintah dalam hal ini menjadi bagian penting dalam menjaga hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat melalui pengelolaan komunikasi yang mampu menjembatani kepentingan organisasi dengan kebutuhan informasi masyarakat.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih sebagai sumber data berdasarkan fenomena yang diangkat dalam penelitian. Peneliti memilih Samsat Rancaekek, yang beralamat di Jl. K.H. Ahmad Sadili No. 66, Jelegong, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada *pertama*, relevansinya sebagai unit pelaksana utama program pemutihan PKB 2025 di bawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, yang melayani 15 kecamatan di Kabupaten Bandung. *Kedua*, hasil observasi awal terhadap kanal pemberitaan online dan media sosial yang aktif dan konsisten selama pelaksanaan program, yang memperkuat indikasi bahwa strategi humas diterapkan dalam menunjang keberhasilan program. *Ketiga*, faktor aksesibilitas dan kemudahan koordinasi lapangan juga menjadi pertimbangan agar proses pengumpulan data penelitian dapat dilakukan secara lebih optimal.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik, berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan sehingga peneliti mengonstruksikan fakta dari data yang didapat mengenai strategi humas yang dijalankan oleh Humas Samsat Rancaekek pada Program Pemutihan PKB tahun 2025. Paradigma konstruktivistik menurut Ariyanto et al., (2025: 87), membentuk realitas melalui proses konstruksi sosial untuk menjadi sebuah kebenaran. Paradigma konstruktivistik adalah paradigma yang hanya mempertimbangkan aspek-aspek dari fenomena dan konstruksi sosial. Paradigma konstruktivistik menjelaskan bagaimana masyarakat atau individu

menjadi terhubung berdasarkan konstruksi sebuah kelompok atau dampak dari sebuah kelompok terhadap individu.

Paradigma konstruktivistik dipilih karena penelitian ini berupaya memahami realitas sosial secara mendalam berdasarkan perspektif para pelaku di lapangan. Realitas strategi humas yang dijalankan dibentuk melalui interaksi sosial, sehingga pendekatan ini memungkinkan peneliti mengonstruksikan makna dari pengalaman dan praktik yang terjadi secara langsung. Paradigma ini membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi humas yang dijalankan oleh Humas Samsat Rancaekek pada Program Pemutihan PKB 2025.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan teknik dalam penelitian yang dilakukan secara bertahap dan sistematis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, melalui penafsiran deskriptif mengenai suatu fenomena, dalam hal ini pelaksanaan strategi humas yang dijalankan oleh Humas Samsat Rancaekek pada Program Pemutihan PKB 2025. Pendekatan kualitatif memandang realitas sosial sebagai fenomena yang bersifat dinamis dan ditentukan oleh pengalaman subjektif. Metode ini berfokus pada pemahaman tentang bagaimana individu mendefinisikan lingkungan di sekitar dan bagaimana interaksi sosial membentuk persepsi mengenai realitas yang ada.

Metode penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman sudut pandang subjektif partisipan terhadap realitas sosial yang mereka alami. Menurut Creswell (2008) dalam Raco (2010), menjelaskan metode penelitian kualitatif merupakan

suatu pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami isu-isu yang muncul dari masalah sosial atau masalah manusia, baik individu maupun kelompok. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memahami realitas sosial dari perspektif partisipan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena dalam dinamika sosial yang ada.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Penentuan jenis dan sumber data merupakan tahapan untuk memastikan informasi yang dikumpulkan sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini menelaah strategi humas pada Program Pemutihan PKB 2025 oleh Humas Samsat Rancaek melalui pendekatan model RACE (*Research, Action, Communication, Evaluation*), sehingga memerlukan data yang menggambarkan proses analisis, perencanaan aksi, implementasi strategi komunikasi humas, dan evaluasi secara jelas. Berdasarkan kebutuhan tersebut, uraian mengenai jenis dan sumber data disajikan sebagai berikut:

1) Jenis data

Fokus penelitian mengenai strategi Humas Samsat Rancaek dalam Program Pemutihan PKB Tahun 2025 dijawab menggunakan kerangka model RACE, melalui data yang sesuai dengan karakteristik kajian kualitatif yang bersifat mendalam dan kontekstual. Data tersebut disusun dan dideskripsikan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai proses analisis, perencanaan aksi, implementasi strategi komunikasi humas, dan tahap evaluasi

yang dilakukan, sehingga mampu menggambarkan dinamika pelaksanaan program secara utuh dan sesuai dengan realitas di lapangan.

2) Sumber data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai strategi humas dalam Program Pemutihan PKB 2025 oleh Humas Samsat Rancaekek. Penggunaan dua jenis sumber data bertujuan agar gambaran mengenai proses analisis, perencanaan aksi, implementasi strategi komunikasi humas, dan evaluasi yang dijalankan humas dapat dipahami secara lengkap dan akurat. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a) Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data dalam penelitian yang diperoleh secara langsung melalui narasumber atau sumber utama dalam penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu pihak Samsat Rancaekek yang telah ditetapkan berdasarkan pengklasifikasian tiga informan. Penggunaan sumber data primer, membantu peneliti dalam memperoleh gambaran nyata mengenai strategi kehumasan yang dijalankan dalam upaya mencapai tujuan pelaksanaan program.

b) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder memiliki tujuan sebagai pelengkap dan penguat jawaban dari sumber data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi dari berbagai dokumen baik berupa tulisan maupun gambar dan referensi terkait objek penelitian. Dokumen tersebut meliputi bahan informasi internal instansi seperti, laporan, atau peraturan kebijakan pemerintah serta dokumen eksternal berupa pemberitaan di media online dan konten pada akun media sosial resmi Samsat Rancaekek terkait Program Pemutihan PKB 2025. Penggunaan sumber data sekunder membantu peneliti memperkuat temuan mengenai strategi kehumasan yang dijalankan dalam upaya mencapai tujuan pelaksanaan program.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Informan menjadi unsur penelitian, yang berperan dalam membantu melengkapi, menambah, dan mengonfirmasi data yang telah peneliti dapatkan. Informan penelitian menurut Bungin (Bungin, 2009) merupakan individu yang memiliki pemahaman mengenai objek penelitian, baik sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaannya maupun sebagai pihak lain yang mengetahui secara mendalam terkait objek yang diteliti. Keberadaan informan menjadi sumber utama dalam memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara selektif dengan memilih pihak-pihak yang terlibat langsung maupun memiliki pengetahuan mendalam mengenai Program Pemutihan PKB 2025 di Samsat Rancaekek.

Pemilihan ini bertujuan agar data yang diperoleh menjadi relevan, dan sesuai dengan fokus kajian penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha P3DW Kabupaten Bandung I Rancaekek
Pihak yang memahami kebijakan internal, prosedur operasional, serta proses pengambilan keputusan yang mendukung pelaksanaan Program Pemutihan PKB 2025
- 2) Kepala Humas P3DW Kabupaten Bandung I Rancaekek
Individu yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap perancangan dan pelaksanaan strategi komunikasi dalam Program Pemutihan PKB 2025, serta memahami proses alur komunikasi yang dilakukan selama program berlangsung.
- 3) Petugas Pelayanan P3DW Kabupaten Bandung I Rancaekek
Individu yang terlibat secara operasional dan memahami mekanisme pelayanan, alur program, serta interaksi dengan wajib pajak selama Program Pemutihan PKB 2025 berlangsung.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang bertujuan untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif dalam menggali informasi dari narasumber penelitian.

Menurut Sugiyono, (2009), wawancara merupakan proses pertemuan antara dua pihak yang saling bertukar informasi dan gagasan melalui kegiatan tanya jawab, sehingga dapat membentuk pemahaman bersama mengenai suatu topik. Teknik wawancara dilakukan melalui sesi tanya jawab dengan informan, yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara lebih jelas makna di balik setiap jawaban yang diberikan informan

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada informan yang berkaitan dengan topik kajian penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*depth interview*), yaitu proses percakapan terbuka antara peneliti dan informan untuk menggali informasi secara lebih rinci dan dalam. Pertanyaan yang diajukan disesuaikan dengan fokus penelitian, dan bersifat fleksibel berdasarkan jawaban informan untuk menggali informasi lebih dalam, yang tetap dalam cangkupan tujuan dan prosedur wawancara dan fokus penelitian yang telah ditentukan.

2) Dokumentasi

Data dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh melalui jejak informasi yang telah disimpan, direkam, atau didokumentasikan. Menurut Bungin (2009: 78), dokumentasi merupakan informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter yang jenisnya terdiri dari autobiografi, surat-surat pribadi, catatan harian, kliping, dokumen pemerintah ataupun swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di *website*, dan lain-lain. Definisi tersebut

menjelaskan bahwa dokumentasi memiliki cakupan yang sangat luas, bukan hanya dokumen tertulis tetapi juga berbagai arsip digital yang berkembang pada era modern.

Dokumentasi dalam penelitian terbagi menjadi dua kategori utama. Pertama, dokumen pribadi, yaitu catatan atau tulisan individu mengenai pengalaman dan pengamatannya, seperti buku harian, surat pribadi, catatan reflektif, hingga autobiografi. Kedua, dokumen resmi, yang kemudian terbagi lagi menjadi dua jenis. Dokumen internal, seperti memo, pengumuman, instruksi lembaga, risalah atau laporan rapat, keputusan pimpinan, serta konvensi organisasi yang merupakan cerminan atau gambaran dinamika dan budaya kerja dalam sebuah lembaga. Dokumen eksternal meliputi media informasi publik yang dikeluarkan resmi oleh lembaga, seperti majalah, buletin, berita media massa, pengumuman, dan bentuk komunikasi publik lainnya yang berfungsi sebagai jembatan interaksi antara lembaga dengan masyarakat.

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan informasi yang objektif, akurat, dan telah melewati proses pencatatan resmi. Teknik ini memungkinkan peneliti menelusuri data historis, kebijakan lembaga, serta rekam jejak aktivitas yang relevan dengan fokus penelitian yang dapat diverifikasi, sehingga meningkatkan keakuratan data. Teknik ini juga membantu peneliti memahami konteks secara lebih menyeluruh, memperkuat temuan dan wawancara, serta memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai fenomena yang dikaji.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori sehingga dapat ditemukan tema berdasarkan pada data yang ada. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penyusunan temuan akhir. Peneliti menggunakan model analisis data menurut Creswell dalam Bungin (2009), terdiri dari enam tahapan utama sebagai berikut:

- 1) Tahap mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, langkah ini melibatkan transkripsi hasil wawancara, *scanning* materi, menyetik data lapangan, atau memilah dan menyusun data yang berbeda, berdasarkan pada sumber informasi.
- 2) Tahap membaca keseluruhan data, Tahap ini berupa mengulas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan, dengan menulis catatan khusus mengenai data yang diperoleh
- 3) Tahap meng-*coding* data, merupakan proses mengolah materi ataupun informasi kedalam beberapa kategori, selain itu, penulis membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi yang telah didapat, lalu menganalisisnya.
- 4) Menyajikan hasil *coding*, untuk mendeskripsikan tema-tema dan data yang penting untuk dianalisis dengan detail dan mendalam, yang dapat meliputi orang-orang, waktu, lokasi, aktivitas, atau *setting* alami lainnya.
- 5) Mendeskripsikan data yang akan disajikan, melalui pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil kerja analisis dari data kualitatif, yang dapat

berupa pembahasan mengenai kronologi peristiwa, atau mengenai keterhubungan antar tema.

- 6) Menginterpretasi data atau memaknai data, dapat berupa interpretasi pribadi peneliti dengan berdasarkan pada pengalaman pribadinya ke dalam penelitian. Peneliti menegaskan apakah hasil penelitiannya membenarkan atau justru menyangkal informasi sebelumnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan akhir, sehingga setiap informasi dapat diolah secara terstruktur. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan antar data yang diperoleh di lapangan. Hasil dari proses analisis dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

No	Daftar Kegiatan	Agu 2025	Sep 2025	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026
	Penulisan Laporan									
	Bimbingan Skripsi									
4.	Tahap Keempat: Siding Skripsi									
	Bimbingan Akhir Skripsi									
	Sidang Skripsi									
	Revisi Skripsi									

