

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas Pemerintah merupakan bagian dari lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Humas Pemerintah menjadi semakin penting karena keberhasilan suatu kebijakan atau program sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan terlibat dalam pelaksanaannya.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Humas Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat secara aktif melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. BAPENDA Provinsi Jawa Barat memiliki peranan yang sangat krusial dalam pelaksanaan program ini, mengingat BAPENDA Provinsi Jawa Barat merupakan instansi pemerintah yang berwenang dalam pengelolaan dan optimalisasi pendapatan daerah, khususnya dari sektor pajak kendaraan bermotor. Humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat berupaya memperluas informasi serta kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kewajiban perpajakan, sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam memanfaatkan program pemutihan yang diselenggarakan melalui berbagai media dan pendekatan komunikasi publik.

Peran Humas BAPENDA dalam program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 di Jawa Barat yaitu sebagai perencana sekaligus pelaksana komunikasi, karena humas terlibat sejak tahap perencanaan, pelaksanaan, publikasi

dan sosialisasi melalui penentuan kanal komunikasi, bentuk pesan, jadwal kegiatan, serta kerja sama dengan berbagai pihak seperti media massa, perbankan, perusahaan telekomunikasi, perangkat daerah, dan pemerintah kabupaten/kota, sekaligus melaksanakan secara langsung seluruh aktivitas komunikasi berupa produksi konten publikasi, liputan kegiatan, penyusunan infografis dan testimoni, penyebaran informasi melalui media *online*, cetak, media sosial, *Website*, serta keikutsertaan sebagai narasumber dalam *talk show* radio, sehingga fungsi kehumasan memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah dan masyarakat, guna membangun pemahaman serta mendorong keterlibatan publik dalam pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari *Website detik.com* (2025, 19 Maret), Gubernur Jawa Barat, Dedi Mulyadi, menjelaskan bahwa banyak masyarakat menunggak pajak bukan karena tidak mau, melainkan karena tidak mampu melunasi tunggakan dari tahun-tahun sebelumnya. Penjelasan tersebut menunjukkan adanya krisis persepsi publik mengenai kewajiban membayar pajak. Ketidakmampuan untuk membayar tunggakan membuat masyarakat merasa terbebani dan akhirnya memilih untuk tidak membayar pajak sama sekali. Pemerintah merespon kondisi ini dengan menghadirkan program pemutihan pajak sebagai solusi. Masyarakat mendapatkan penghapusan denda serta keringanan biaya administrasi agar lebih ringan dalam memenuhi kewajiban pajaknya melalui program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025. Pelaksanaan program

ini sekaligus menjadi wujud peran humas pemerintah dalam menyosialisasikan kebijakan yang berpihak pada rakyat.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari akun *Instagram* resmi *@bapenda.jabar*, Humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat melaksanakan perannya dalam Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025, yang ditunjukkan melalui penyampaian informasi program melalui konten di media sosial. Humas tidak hanya menyampaikan informasi program, tetapi juga aktif membangun interaksi dengan masyarakat melalui balasan komentar dan pesan langsung di media sosial, layanan PPID, Sapawarga, serta SAMSAT Information Center Jawa Barat sebagai pusat layanan informasi dan pengaduan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari *Website bapenda.jabarprov.id* (2026, 5 Januari), terjadi peningkatan signifikan jumlah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat pada tahun 2025 dibandingkan periode 2023–2024, yang tercermin dari kenaikan jumlah kendaraan terdaftar dari kisaran 10–11 juta kendaraan per tahun menjadi lebih dari 12,5 juta kendaraan, dan peningkatan ini menunjukkan tumbuhnya kepercayaan serta kesadaran publik terhadap pengelolaan pajak daerah, sebagaimana disampaikan oleh Dedi Mulyadi dalam diskusi bersama kepala perangkat daerah Provinsi Jawa Barat, bahwa masyarakat terdorong membayar pajak karena kesadaran publik serta kepercayaan terhadap pengelolaan pajak daerah yang di transparansikan juga oleh humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat.

Peningkatan jumlah pembayaran menunjukkan bahwa pesan kebijakan tidak hanya tersampaikan, tetapi juga dipahami dan direspon melalui tindakan nyata

berupa meningkatnya partisipasi masyarakat dalam program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025. Kondisi ini menegaskan bahwa peran humas terlihat dalam menjalankan fungsi informatif dan persuasif. Peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dimaknai sebagai indikator terlaksananya komunikasi publik yang terarah, karena kepercayaan, kredibilitas, dan persepsi manfaat kebijakan terbukti mendorong kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah.

Humas Pemerintah menjadi perhatian peneliti karena memiliki peran dalam membentuk dan menjaga kepercayaan publik terhadap suatu kebijakan. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kredibilitas dan transparansi lembaga pemerintah. Posisi ini menempatkan humas sebagai aktor kunci dalam mengelola hubungan antara institusi dan masyarakat melalui komunikasi yang terarah dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi yang dilakukan oleh Humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Program Pemutihan Pajak Kendaraan Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori Peran Humas Pemerintah dari Ruslan Rosady (2016) yaitu *communicator, relationship, backup management, dan good image maker*. Penelitian ini diharapkan dapat memudahkan analisis terhadap peran humas pemerintah yang dilakukan humas pemerintah daerah lain, sehingga perannya dalam mendukung keberhasilan program pemerintah dapat terlihat secara lebih jelas.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis terhadap hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan terhadap peran humas pemerintah yang dilakukan oleh BAPENDA Provinsi Jawa Barat, dengan menjawab pertanyaan “Bagaimana Peran Humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat Dalam Mengimplementasikan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 ?”.

Berlandaskan Teori Peran Humas Pemerintah dari Ruslan Rosady (2016), maka peneliti membuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Humas BAPENDA sebagai *communicator* dalam merancang dan menyampaikan pesan kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025?
- 2) Bagaimana Humas BAPENDA dalam membangun dan memelihara *relationship* dengan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025?
- 3) Bagaimana Humas BAPENDA sebagai *backup management* dalam mendukung manajemen komunikasi pada Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025?
- 4) Bagaimana Humas BAPENDA sebagai *good image maker* dalam membangun citra pemerintah yang adil dan transparan terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan fokus penelitian tersebut, maka tujuan penelitian dapat membuat tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Humas BAPENDA sebagai *communicator* dalam merancang dan menyampaikan pesan kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana Humas BAPENDA dalam membangun dan memelihara *relationship* dengan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana Humas BAPENDA sebagai *backup management* dalam mendukung manajemen komunikasi pada Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 4) Untuk mengetahui bagaimana Humas BAPENDA sebagai *good image maker* dalam membangun citra pemerintah yang adil dan transparan terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

Komunikasi publik merupakan salah satu fungsi yang dijalankan oleh humas pemerintah dalam menyampaikan informasi serta membangun hubungan dengan masyarakat. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat menjalankan peran kehumasan untuk menyosialisasikan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat. Penelitian mengenai peran Humas dalam pelaksanaan program tersebut memiliki nilai penting, baik secara akademis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian hubungan masyarakat (*public relations*) dan humas pemerintah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mengimplementasikan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah lain dalam mengoptimalkan peran kehumasan pada pelaksanaan program pemerintah yang adaptif terhadap dinamika publik, sehingga pengelolaan isu dan reputasi lembaga dapat dilakukan secara lebih terarah dan berkelanjutan. Temuan penelitian dapat dimanfaatkan sebagai rujukan untuk melihat pola komunikasi yang berhasil dalam membangun kepercayaan masyarakat serta menjaga stabilitas citra pemerintahan.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan dasar konseptual yang digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan, memahami, dan menganalisis suatu fenomena secara sistematis. Landasan ini berfungsi sebagai kerangka berpikir yang membimbing peneliti dalam menentukan arah kajian, merumuskan fokus penelitian, serta menafsirkan temuan berdasarkan konsep dan teori yang relevan.

Penelitian ini menggunakan Teori peran humas pemerintah yang dikemukakan oleh Ruslan Rosady (2016) empat elemen utama dalam teori ini, yaitu *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*. Teori ini menjadi dasar analisis untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana humas pemerintah mengimplementasikan keempat elemen tersebut dalam praktik komunikasi publik. Melalui kerangka ini, penelitian tidak hanya mengidentifikasi peran humas secara normatif, tetapi juga menelaah keterkaitan antar elemen dalam mendukung pelaksanaan program dan pengelolaan persepsi masyarakat. Uraian mengenai masing-masing elemen dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1.1 Communicator

Elemen pertama, *communicator*, merujuk pada kemampuan humas untuk menjadi komunikator yang efektif baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media massa, elektronik, komunikasi verbal, maupun interaksi tatap muka. Humas juga berperan sebagai mediator dan persuador yang menjembatani kepentingan lembaga dengan masyarakat.

Peran humas sebagai *communicator* dalam Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 berkaitan langsung dengan kebutuhan akan kejelasan dan keseragaman informasi kebijakan. Humas menjalankan fungsi perencanaan pesan, penentuan saluran komunikasi, serta pengendalian narasi agar informasi mengenai tujuan, dasar kebijakan, dan mekanisme pelaksanaan dapat dipahami secara utuh. Kapasitas komunikasi yang terstruktur menjadi prasyarat agar kebijakan tidak menimbulkan interpretasi yang beragam di masyarakat.

1.5.1.2 *Relationship*

Elemen kedua, *relationship*, menggambarkan kemampuan humas dalam membina dan mempertahankan hubungan yang konstruktif antara lembaga dengan publik *internal* maupun *eksternal*. Tujuannya adalah menciptakan pemahaman bersama, menumbuhkan rasa percaya, membangun dukungan, kerja sama, dan sikap saling toleransi di antara kedua belah pihak.

Peran Humas sebagai *relationship* menekankan bahwa sosialisasi kebijakan tidak cukup dilakukan melalui penyampaian informasi satu arah. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 memerlukan penerimaan sosial yang dibangun melalui interaksi berkelanjutan. Humas mengelola komunikasi dua arah dengan menyediakan ruang klarifikasi, merespon pertanyaan, serta memetakan opini publik yang berkembang. Proses ini berfungsi membangun pemahaman bersama dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan.

1.5.1.3 *Backup management*

Elemen ketiga, *back up management*, menunjukkan peran humas dalam memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan manajerial, seperti promosi, pemasaran, operasional, hingga manajemen sumber daya manusia. Dukungan ini diberikan untuk membantu lembaga mencapai sasaran sesuai dengan visi organisasi.

Peran *back up management* menunjukkan bahwa humas tidak berdiri terpisah dari sistem manajemen organisasi. Pelaksanaan program berskala provinsi menuntut koordinasi komunikasi antarunit agar pesan yang disampaikan tetap

konsisten. Humas mendukung proses manajerial melalui penyusunan pedoman komunikasi, sinkronisasi materi publikasi, dan pengawasan arus informasi. Dukungan ini memastikan kebijakan dipresentasikan secara terpadu sesuai dengan arah dan kepentingan organisasi.

1.5.1.4 *Good image maker*

Elemen keempat, *good image maker*, menggambarkan peranan humas dalam membentuk dan mempertahankan citra positif lembaga. Melalui aktivitas komunikasi dan publikasi yang terencana, humas bertanggung jawab membangun reputasi, nama baik, serta persepsi positif dari masyarakat terhadap organisasi atau produk yang diwakilinya.

Peran *good image maker* berkaitan dengan pengelolaan persepsi publik terhadap institusi selama pelaksanaan program. Kebijakan pemutihan pajak dapat menimbulkan perbedaan pandangan, khususnya terkait aspek keadilan bagi wajib pajak yang taat. Humas berperan mengelola narasi kebijakan dengan menekankan rasionalitas kebijakan, manfaat kolektif, serta komitmen pemerintah terhadap pelayanan publik. Pengelolaan komunikasi yang terencana membantu menjaga reputasi lembaga dan meminimalkan potensi persepsi negatif di ruang publik.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Peran Hubungan Masyarakat

Peran humas merupakan komponen struktural dalam sistem komunikasi organisasi yang berfungsi mengelola aliran informasi antara organisasi dan publik. Peran ini mencerminkan posisi humas sebagai bagian yang terlibat dalam

perumusan, pelaksanaan, dan pengendalian komunikasi organisasi, baik pada level strategis maupun teknis.

Menurut Permini dan Atmaja (2022), peran humas dalam organisasi pemerintah merujuk pada empat fungsi utama yang dikemukakan Dozier dan Broom, yaitu penasihat ahli (*expert prescriber*), fasilitator komunikasi (*communication facilitator*), fasilitator pemecahan masalah (*problem solving facilitator*), dan teknisi komunikasi (*communication technician*).

Penasihat ahli menunjukkan posisi humas dalam memberikan pertimbangan dan rekomendasi terkait kebijakan komunikasi organisasi berdasarkan analisis situasi dan kebutuhan publik. Fasilitator komunikasi menggambarkan fungsi humas sebagai penghubung dua arah antara organisasi dan publik dalam proses pertukaran informasi. Fasilitator pemecahan masalah menunjukkan keterlibatan humas dalam identifikasi hambatan komunikasi serta perumusan alternatif penyelesaian berdasarkan data dan kondisi lapangan. Teknisi komunikasi menunjukkan peran operasional humas dalam produksi dan distribusi pesan melalui berbagai media komunikasi organisasi.

Keempat fungsi tersebut menunjukkan bahwa peran humas tidak terbatas pada aktivitas penyampaian informasi, tetapi mencakup keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan komunikasi, pengelolaan relasi publik, serta pelaksanaan teknis komunikasi dalam organisasi pemerintah.

1.5.2.2 Hubungan Masyarakat Pemerintah

Transformasi tata kelola pemerintahan menuntut pola komunikasi publik yang semakin terbuka dan responsif, humas pemerintah memikul tanggung jawab

untuk memastikan bahwa setiap program dan kebijakan dapat dipahami secara utuh oleh masyarakat, sekaligus membangun mekanisme komunikasi yang memungkinkan terjadinya umpan balik secara konstruktif. Hal ini sejalan dengan dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Kriyantono, 2021).

Esensi humas pemerintahan terletak pada perannya dalam menerjemahkan arah dan tujuan program ke dalam pesan yang dapat dipahami publik, sekaligus mengawal pencapaiannya melalui komunikasi yang terencana. Humas juga berfungsi memperkuat responsivitas institusi terhadap aspirasi masyarakat serta memastikan tersedianya informasi yang memadai agar publik mampu menentukan sikap dan mengambil keputusan secara rasional dan mandiri.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada lokasi penelitian yang berada di BAPENDA Provinsi Jawa Barat, yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 528, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena BAPENDA Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi yang secara langsung menangani program pemutihan pajak kendaraan. Tingginya jumlah kendaraan bermotor di wilayah ini menjadikan program pemutihan pajak sebagai kebijakan yang penting, sehingga peran humas dalam mengimplementasikan program tersebut layak untuk diteliti secara ilmiah.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. paradigma konstruktivisme dipilih karena peneliti ingin menggali realitas sosial yang terbentuk melalui interaksi antara Humas BAPENDA dan publik. Menurut Creswell (2020) paradigma konstruktivisme, yang lebih terkait dengan pendekatan kualitatif, teknik seperti wawancara mendalam atau observasi sering digunakan. Paradigma penelitian mencakup seperangkat asumsi dan keyakinan yang menjadi dasar dalam memilih pendekatan penelitian, baik itu kuantitatif, kualitatif, atau campuran. Paradigma ini memengaruhi pemilihan metodologi dan teknik yang digunakan dalam penelitian. Paradigma konstruktivisme ini dapat mengeksplorasi secara mendalam bagaimana Humas BAPENDA membangun komunikasi serta membentuk persepsi publik terhadap program yang dijalankan

1.6.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif, pendekatan ini dipilih karena pendekatan penelitian ini dapat memahami secara mendalam makna di balik pengalaman individu, interaksi sosial, maupun fenomena tertentu. Menurut Creswell (2020), pendekatan penelitian yang digunakan seharusnya sesuai dengan filosofi yang mendasari penelitian tersebut, karena filosofi tersebut akan memengaruhi cara pengumpulan dan analisis data.

Pendekatan kualitatif lebih menekankan penggunaan data non-numerik, seperti hasil wawancara, observasi, dokumen, serta catatan lapangan. Fokus utamanya terletak pada pencarian jawaban atas pertanyaan "mengapa" dan "bagaimana" suatu peristiwa terjadi, bukan hanya sekadar mengetahui "apa" yang

terjadi. Peneliti ingin memahami bagaimana pesan kebijakan disampaikan, dipahami, dan direspons oleh masyarakat, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik kehumasan dalam mendukung penyampaian kebijakan pemerintah.

1.6.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena dinilai relevan untuk memahami secara mendalam praktik kehumasan yang dilakukan oleh humas Badan Pendapatan Daerah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Sejalan dengan Sugiyono (2022), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti fenomena dalam situasi yang alamiah, sehingga peneliti dapat memperoleh data melalui interaksi langsung dengan informan.

Metode ini memungkinkan peneliti menggambarkan secara sistematis bagaimana humas Badan Pendapatan Daerah menjalankan perannya dalam komunikasi kepada masyarakat, menyusun pesan, serta menyampaikan informasi terkait kebijakan pajak kendaraan bermotor kepada publik. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami proses, dinamika, serta makna yang melatarbelakangi kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Badan Pendapatan Daerah, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai peran humas dalam mendukung penyampaian kebijakan kepada masyarakat.

1.6.5 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.5.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, data kualitatif yaitu data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung. Jenis data kualitatif tidak

ditampilkan dalam bentuk angka, melainkan disajikan dalam bentuk narasi, deskripsi verbal, atau simbol-simbol yang merepresentasikan makna dari fenomena atau suatu peristiwa sosial. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui proses observasi serta wawancara mendalam dengan narasumber yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Berdasarkan pengumpulan data tersebut, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Data peran Humas BAPENDA sebagai *communicator* dalam merancang dan menyampaikan pesan kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 2) Data peran Humas BAPENDA dalam membangun dan memelihara *relationship* dengan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 3) Data peran Humas BAPENDA sebagai *backup management* dalam mendukung manajemen komunikasi pada Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- 4) Data peran Humas BAPENDA sebagai *good image maker* dalam membangun citra pemerintah yang adil dan transparan terhadap Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.

1.6.5.2 Sumber Data

1) Sumber Data

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari narasumber Humas Pemerintah Provinsi

Jawa Barat yang terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi terkait program pemutihan pajak. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai peran humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat dalam menyosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan kepada masyarakat.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah tersedia. Data tersebut diperoleh melalui *Website* resmi Badan Pendapatan Daerah, akun media sosial resmi BAPENDA Jawa Barat, arsip dan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung serta melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer sehingga hasil penelitian menjadi lebih kuat dan komprehensif.

1.6.6 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan menjadi tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena berhubungan langsung dengan kedalaman dan keakuratan data yang diperoleh. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu agar mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penentuan informan tidak dilakukan secara acak, melainkan mempertimbangkan pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan mereka terhadap fenomena yang diteliti.

Kriteria pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan, pengawasan, atau interaksi langsung dalam pengelolaan pasar (Creswell & Poth, 2018). Informasi yang diperoleh dari informan

yang memiliki peran langsung dalam aktivitas tersebut dinilai lebih kredibel dan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam terhadap permasalahan penelitian.

Berikut syarat dan kriteria yang akan dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian yaitu:

- 1) Kepala bidang humas di BAPENDA Provinsi Jawa Barat yang memiliki wewenang dalam perumusan dan pengambilan keputusan terkait program pemutihan pajak kendaraan.
- 2) Staf Humas BAPENDA Provinsi Jawa Barat yang secara langsung terlibat dalam kegiatan program pemutihan pajak kendaraan.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menetapkan teknik pengumpulan data yang relevan guna memperoleh informasi yang valid dan sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan teknik ini didasarkan pada tujuan untuk menggali data secara mendalam. Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan dijelaskan sebagai berikut.

1.6.7.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian kualitatif karena mampu menggali informasi secara komprehensif dari informan yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2021), wawancara mendalam digunakan ketika peneliti ingin memperoleh informasi secara lebih mendalam

melalui proses tanya jawab secara langsung dengan responden. Wawancara mendalam dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui peran humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 serta peran humas pemerintah yang digunakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6.7.2 Observasi Partisipasi Pasif

Peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Observasi partisipasi aktif membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai peran komunikasi humas dalam mendukung pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Sugiyono (2021:299) mengklasifikasikan observasi menjadi empat jenis, yaitu partisipasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif, dan partisipasi lengkap. Salah satu bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi aktif, yaitu ketika peneliti tidak hanya mengamati tetapi juga ikut terlibat dalam aktivitas yang sedang berlangsung untuk memahami situasi penelitian secara lebih mendalam.

1.6.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui dokumen atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi tersebut dapat menjadi sumber data yang mendukung hasil wawancara dan observasi sehingga penelitian memiliki data yang lebih lengkap. Menurut Arikunto (2020), dokumentasi adalah mencari

data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data terkait aktivitas humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025, seperti laporan kegiatan, foto sosialisasi, publikasi media sosial, dan berita, yang berfungsi untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif untuk mengolah data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar menghasilkan temuan yang bermakna. Peneliti melakukan analisis data untuk memastikan informasi yang diperoleh dari informan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data spiral model Creswell (2014) yang meliputi pengorganisasian data, membaca keseluruhan data, pengkodean, penentuan tema, dan interpretasi data. Teknik ini digunakan untuk menganalisis peran humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tahun 2025 serta peran komunikasi humas yang dilakukan dalam menyosialisasikan program tersebut kepada masyarakat. Adapun tahapan analisis data tersebut yaitu:

1.6.8.1 Mengorganisasikan dan Mempersiapkan Data

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menata seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi. Data tersebut berupa catatan lapangan, transkrip wawancara dengan

pihak humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, serta dokumen terkait program pemutihan pajak kendaraan bermotor tahun 2025. Pengorganisasian data bertujuan agar informasi yang diperoleh tersusun secara sistematis sehingga memudahkan proses analisis selanjutnya.

1.6.8.2 Membaca Keseluruhan Data

Pada tahap ini peneliti membaca seluruh data yang telah dikumpulkan untuk memahami makna umum dari informasi yang diperoleh. Proses ini membantu peneliti memahami gambaran awal mengenai peran humas dalam menyosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta respons masyarakat terhadap program tersebut.

1.6.8.3 Mengkoding Data

Tahap pengkodean dilakukan dengan mengelompokkan informasi yang memiliki kesamaan makna ke dalam kategori tertentu. Data yang berkaitan dengan peran humas dalam aktivitas sosialisasi, menyusun pesan, media yang digunakan, serta interaksi antara humas dan masyarakat dikelompokkan sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola informasi yang muncul.

1.6.8.4 Mendeskripsikan dan Menghubungkan Tema

Setelah proses pengkodean, peneliti mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari data. Tema tersebut kemudian dideskripsikan dan dihubungkan dengan fokus penelitian, seperti peran humas dalam menyampaikan informasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, bentuk kegiatan sosialisasi, serta menyusun pesan komunikasi yang digunakan untuk menjangkau masyarakat.

1.6.8.5 Menyajikan Data

Data yang telah dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk naratif agar mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan temuan penelitian secara sistematis sehingga dapat menggambarkan bagaimana aktivitas humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tahun 2025.

1.6.8.6 Menginterpretasikan Makna Data

Tahap terakhir adalah menafsirkan makna dari data yang telah dianalisis dengan menghubungkannya dengan teori atau konsep yang relevan. Melalui interpretasi tersebut, peneliti dapat menjelaskan secara lebih mendalam mengenai peran humas dalam mendukung keberhasilan program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta bagaimana peran komunikasi yang digunakan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

