

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi menjadi hal yang penting dalam interaksi antar manusia. Sebagai makhluk sosial manusia menggunakan komunikasi untuk mencapai tujuan-tujuan hidupnya. Keberhasilan interaksi antar manusia tergantung pada bagaimana membangun proses komunikasi yang baik. Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila khalayak memberikan *feedback* secara langsung terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator. Berhasil tidaknya proses komunikasi, dipengaruhi oleh perencanaan komunikasi yang matang.

Perencanaan komunikasi sangat penting dalam proses kegiatan komunikasi sosial, utamanya untuk memasarkan atau memperkenalkan produk maupun program. Perencanaan merupakan suatu tahapan yang paling penting dalam penyusunan sebuah program, karena perencanaan ini dilakukan pertama kali sebelum program di bentuk. Perencanaan program dituangkan dalam berbagai dokumen perencanaan yang berbeda-beda berdasarkan jangka waktu maupun objek perencanaannya. Perencanaan komunikasi merupakan hal mendasar yang diperlukan dalam suatu kegiatan-kegiatan apapun, utamanya dalam memperkenalkan atau memasarkan produk, ide, dan gagasan. Implementasi perencanaan komunikasi dapat ditemukan dalam berbagai bidang baik di instansi swasta maupun instansi pemerintahan. Di dalam instansi swasta, perencanaan komunikasi dapat digunakan dalam proses pengenalan ataupun marketing suatu produk. Perencanaan komunikasi yang baik dapat

menunjang keberhasilan dalam pemasaran produk yang dihasilkan. Di lain sisi, dalam instansi pemerintahan perencanaan komunikasi memiliki peran yang cukup penting dalam proses penentuan kebijakan. Salah satu implementasi perencanaan komunikasi dalam penentuan kebijakan pemerintah yaitu dilakukan dalam penentuan kebijakan di bidang perpajakan.

Pemerintah telah mengatur kebijakan mengenai pajak dalam UU No. 28 Tahun 2007 tentang pajak. Dalam undang – undang tersebut pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak terbagi menjadi 2 yaitu pajak pusat, pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dan pajak daerah yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah, tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut UU. No 28 tahun 2009 pasal 12, Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam

operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air¹.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Jawa Barat melalui laman bappeda.jabarprov.go.id menyatakan bahwa terdapat beberapa manfaat yang akan diterima ketika membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah, dengan taat membayar pajak maka masyarakat turut membantu perekonomian daerah sehingga berguna untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah seperti pembangunan atau pemeliharaan jalan dan sarana transportasi umum. Selain itu pajak kendaraan membantu peningkatan pendapatan Kabupaten/Kota yang berfungsi untuk meningkatkan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak. Besaran pajak kendaraan bermotor yang diterima setiap daerah berbeda – beda.

Besaran penerimaan pajak kendaraan bermotor di suatu daerah salah satunya dipengaruhi oleh besarnya jumlah kendaraan bermotor. Akan tetapi sejak pemerintah Republik Indonesia mengumumkan status pandemi Covid-19 pada Maret 2020, yang mengakibatkan kerugian di berbagai lini salah satunya yaitu sektor perpajakan. Salah satu daerah yang mengalami penurunan penerimaan pajak khususnya pada PKB akibat pandemi covid-19 yaitu Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Dikutip dari DDTC News.com pada 4 Juni 2020, dampak pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan

¹Undang-JDIH Kementerian Keuangan. 2009. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/28tahun2009uu.htm>,

diakses pada 11 Desember 2021

Bea balik nama kendaraan bermotor mengalami penurunan setoran hingga 50%². Hal ini mengakibatkan banyak kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah DIY untuk menangani dampak yang terjadi di masa pandemi Covid 19 dengan harapan masyarakat masih mampu untuk memberikan kontribusi dalam membayarkan pajak.

Peran pemerintah DIY tertuang dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 101 tahun 2020 atas perubahan ketiga pada peraturan gubernur no 26 tahun 2020 tentang penghapusan sanksi administratif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2020. Pemerintah telah mengupayakan kebijakan penghapusan denda yang bekerjasama dengan PT Jasa Raharja sebagai salah satu item penting dalam pajak kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

PT Jasa Raharja merupakan anggota Indonesia Financial Group (IFG) termasuk salah satu perusahaan milik negara atau lebih dikenal dengan sebutan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang bergerak dalam bidang asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum³. Tugas pokok PT Jasa Raharja dalam bidang asuransi kecelakaan dilakukan dengan pemberian santunan kepada korban kecelakaan baik luka-luka, cacat tetap, dan meninggal dunia dalam lingkup jaminan Undang-Undang (UU) No. 33 Tahun 1964 tentang kecelakaan bagi penumpang alat angkutan umum baik darat, laut, maupun udara dan UU No. 34 Tahun 1964 tentang kecelakaan lalu lintas jalan

² Dodi Agus Setiawan. Hingga Mei 2020, Setoran PKB Susut 50%. <https://news.ddtc.co.id/hingga-mei-2020-setoran-pkb-susut-50-21316> diakses pada 17 November 2021

³ www.ifg.id/id/service/insurance diakses pada 16 Desember 2021

kendaraan bermotor. Dasar hukum yang mengatur mengenai sistem pendanaan⁴.

PT Jasa Raharja diatur dalam UU No.33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dalam pelaksanaannya, pembayaran premi program asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja dibedakan dalam 2 (dua) bentuk yaitu Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW). Berdasarkan *website* resmi PT Jasa Raharja pada laman Sistem Pembayaran Premi, Iuran Wajib dikutip atau dikenakan kepada penumpang alat transportasi umum seperti kereta api, pesawat terbang, bus, dan transportasi lain yang sejenis. Sementara itu, khusus penumpang kendaraan bermotor umum di dalam kota dan Kereta Api jarak pendek (kurang dari 50 km) dibebaskan dari pembayaran iuran wajib tersebut.

Sesuai Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 101 tahun 2020 atas perubahan ketiga, adanya program bebas denda periode 1 Januari 2021 sampai dengan 30 Juni 2021 diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk segera melakukan pelunasan kendaraan yang telah jatuh tempo karena tidak dikenai denda PKB dan hanya dikenakan Denda Prorata Jasa Raharja sesuai dengan PMK No.16 Tahun 2017 Pasal 7 Ayat (3) dengan besaran denda maksimal 100 ribu. Dalam sebuah program yang menjadikan publik sebagai penerima manfaat program, maka harus ada formula yang tepat mengenai proses tahapan perumusan kebijakan tersebut. Program bebas denda periode 1 Januari – 30 Juni 2021 merupakan salah satu program Jasa Raharja dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. Keberhasilan

⁴ www.jasaraharja.co.id/profile/ diakses pada 17 November 2021

program tersebut tidak terlepas dari proses perencanaan komunikasi. Jasa Raharja haruslah menjalankan fungsi perencanaan dengan sistematis dan profesional. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini mengangkat judul “Analisis Program Bebas Denda Jasa Raharja Periode 1 Januari – 30 Juni 2021 Menggunakan Perencanaan Komunikasi Lima Langkah”.

B. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang sudah dibahas di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah analisis program bebas denda Jasa Raharja Periode Januari – 30 Juni 2021 menggunakan perencanaan komunikasi lima langkah?

C. Tujuan Penelitian

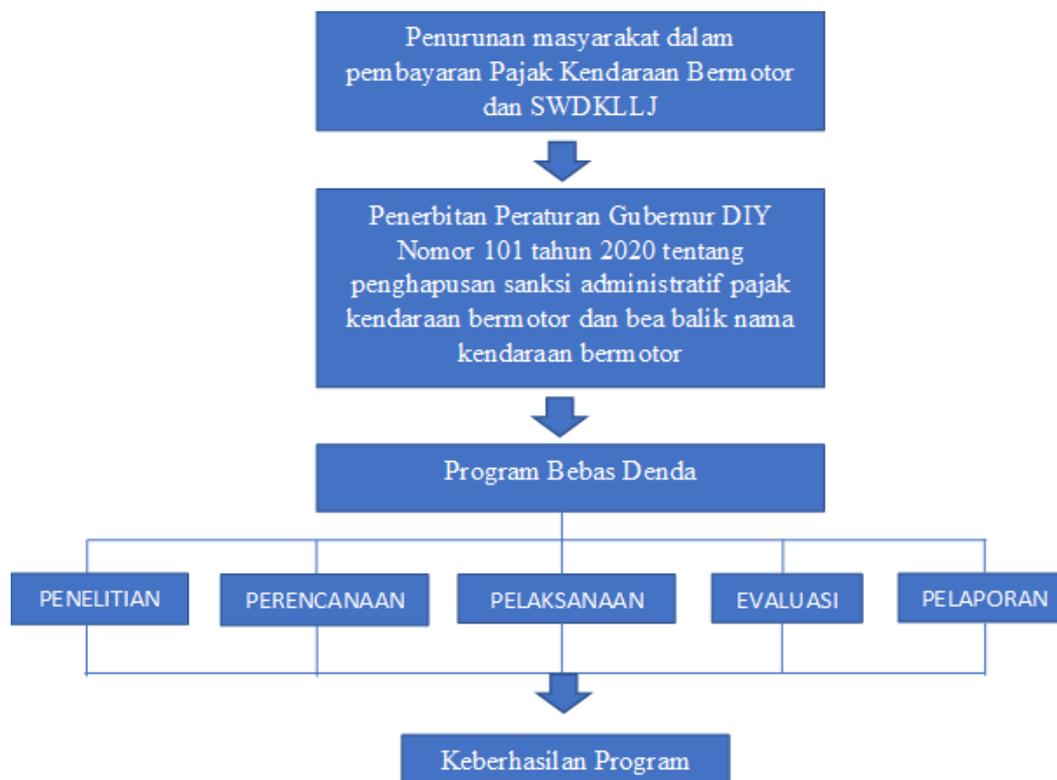
Secara umum, tujuan penelitian ialah untuk menganalisis program bebas denda Jasa Raharja Periode 1 Januari – 30 Juni 2021 menggunakan perencanaan komunikasi lima langkah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengkajian mengenai perencanaan komunikasi dalam bidang program bebas denda Jasa Raharja.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan masukan kepada perusahaan dalam menerapkan perencanaan komunikasi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan segmentasi tertentu.

E. Kerangka Konsep



Bagan 1. Kerangka Konsep

Rangkaian kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ⁵:

1. Penelitian

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui masalah yang dihadapi suatu lembaga. Masalah bisa dalam bentuk pelaksanaan program, krisis komunikasi, dan sebagainya. Dalam hal ini dilakukan penelitian mengenai program yang akan dibentuk oleh PT Jasa Raharja yang disebabkan oleh terjadinya penurunan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea balik nama kendaraan bermotor hingga 50%.

⁵ Cangara, Hafied. (2014). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

2. Perencanaan

Perencanaan merupakan kondisi yang diambil sesudah hasil dari penelitian didapatkan, dimana perencanaan tersebut ialah perencanaan komunikasi. Setelah mengetahui terdapat penurunan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea balik nama kendaraan bermotor hingga 50%. PT Jasa Raharja membentuk suatu program yang disebut program bebas denda.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan tindakan yang akan dilaksanakan untuk implementasi perencanaan komunikasi yang dibuat. Program ini disampaikan melalui media sosial seperti *instagram*, dan pemasangan Baliho agar masyarakat dapat melihat dan ikut terbantu dengan adanya program tersebut.

4. Evaluasi

Setelah dilakukan penelitian, perencanaan hingga pelaksanaan tahap selanjutnya adalah evaluasi, dimana dilaksanakan guna melihat hasil akhir dari acara yang sudah dilakukan. Misalnya apakah daya *exposure* media yang dipakai bisa mencapai target sasaran, apakah pesan yang disampaikan bisa dipahami dan tindakan yang sudah dilaksanakan khalayak.

5. Pelaporan

Pelaporan merupakan kegiatan terakhir dalam perencanaan komunikasi yang sudah dilakukan. Laporan sebaiknya dibikin dengan tertulis untuk pimpinan dalam menjadikan bahan pertimbangan, apabila

untuk laporan tersebut ditemukan hasil yang positif serta berhasil maka dapat dibuat sebagai landasan program berikutnya. Tapi jika hasilnya negatif dan kurang berhasil, maka dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk merevisi dan memodifikasi program yang akan dilakukan.

F. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan oleh peneliti yang berhubungan dengan rumusan masalah “bagaimana analisis program bebas denda Jasa Raharja Periode Januari – 30 Juni 2021 menggunakan perencanaan komunikasi lima langkah”. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif ialah metode yang mengusahakan pemahaman serta penafsiran suatu kondisi dalam interaksi manusia sesuai dengan situasi berdasarkan perspektif peneliti. Selain itu peneliti menggunakan metode studi kasus dimana penelitian memiliki fokus untuk kasus yang diamati, dianalisis dengan cermat sampai selesai. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh, menghimpun menurut hasil yang diperoleh perihal perencanaan komunikasi dalam program bebas denda.

Penelitian ini menggunakan penelitian mendalam yang mana peneliti bertemu langsung dengan narasumber yang bisa memberikan informasi terkait dengan Program Bebas Denda yang telah dilakukan

2. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ialah pihak yang dianggap bisa memberi informasi soal latar belakang dan kondisi sebenarnya dar objek penelitian

lalu data yang didapatkan akurat. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai atau Insan Jasa Raharja yang memiliki fungsi dan tugas untuk mengelola informasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal di PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta. Berikut adalah informan dalam penelitian ini.

- a. Kepala Bidang Anggaran & Pendapatan BPKA DIY
- b. Kepala Bagian Operasional
- c. Kepala Sub Bagian Iuran Wajib
- d. Humas PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Metode wawancara ialah kegiatan tanya jawab untuk kajian secara lisan dimana dua orang atau bisa lebih bertemu dan mendengarkan informasi secara langsung. Penelitain ini memakai wawancara tidak terstruktur dimana wawancara tersebut bebas dan tidak memakai pedoman wawancara sistematis⁶. Kreativitas pewawancara sangat diperlukan untuk hasil wawancara dengan pedoman ini, dimana pewawancara ialah pengemudi dari jawaban yang dilontarkan oleh responden⁷.

Wawancara dalam penelitian ini nantinya akan dilakukan dalam suasana informal dan akrab. Pertanyaan yang diberikan dikemas dengan tidak terlalu kaku, sehingga nantinya jika informasi yang dicari belum ditemukan, maka peneliti dapat memodifikasi pertanyaan untuk menggali

⁶ Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta

⁷ Siyoto, Sandu, Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing

lebih dalam informasi yang dibutuhkan. Melalui cara tersebut diharapkan narasumber dapat memberikan jawaban yang jujur, terbuka dan apa adanya. Hasil wawancara yang sudah diperoleh kemudian akan di transkrip dan disusun dalam bentuk catatan lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut Bungin (dalam Hardika 2017) metode dokumentasi adalah satu dari berbagai metode pengumpulan data yang dipakai pada metodologi penelitian sosial guna menelusuri data historis. Penelitian ini memakai dokumen-dokumen yang akan dikumpulkan menjadi data andalan adalah postingan dan konten sosial media instagram @jasaraharja_yogyakarta yang berkaitan dengan fokus penelitian, *press release* dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan strategi komunikasi PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta. Tujuan dari proses pengumpulan data ini adalah sebagai pelengkap dan untuk triangulasi data.

3. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2016) mengutarakan bahwasannya observasi ialah kegiatan yang kompleks dan tersusun untuk proses biologis maupun psikologis, dimana teknik ini dipakai apabila kajian berkenaan pada perilaku manusia, gejala alam, proses kerja serta responden yang diamati terlalu banyak. Observasi penelitian ini dilakukan dengan melihat proses perencanaan dari suatu program yang dibentuk oleh perusahaan, yakni program bebas denda yang berkaitan dengan strategi komunikasi PT Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah kegiatan dalam penyusunan data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi serta catatan lapangan melalui pengorganisasian data pada kategori dan dijelaskan pada unit-unit tertentu, dilaksanakannya sintesa, penyusunan dalam pola, pemilihan penting dan tidaknya lalu membuat kesimpulan. Penelitian ini peneliti memakai teknik analisis dengan pendekatan model interaktif yang ditemukan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama meliputi (Sugiyono, 2016):

1. Reduksi data

Data yang didapatkan dari lapangan dengan jumlah banyak itu memerlukan pencatatan dengan rinci dan teliti, maka dari itu perlu dilaksanakan reduksi data dengan memilah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan. Mereduksi memiliki arti meringkat, memilah intinya, fokus untuk hal penting, tema dan polanya dicari. Dengan demikian data yang sudah direduksi bisa memberi gambaran dengan jelas dan memberikan kemudahan peneliti dalam melaksanakan pengumpulan pada data setelahnya.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi data selesai. Penelitian kualitatif data yang disajikan berupa uraian singkat, keterkaitan antar kategori, bagan, *flowchart* dan lainnya. Proses penyajian data paling sering dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan dalam pemahaman

kondisi yang terjadi, perencanaan pada langkah selanjutnya menurut apa yang sudah dipahami.

3. Verifikasi

Langkah terakhir dalam teknik analisis data menurut Miles dan Huberman adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Dalam tahap ini, peneliti harus mampu menarik kesimpulan akhir yang merupakan akumulasi dari proses pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Peneliti mengemukakan hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan pola-pola fenomena yang terjadi, sehingga menghasilkan kesimpulan yang jelas, akurat, dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik triangulasi yang dipakai pada penelitian ini ialah triangulasi sumber data, dimana proses triangulasi diawali dengan memastikan dan mencermati kembali data yang berhasil dikumpulkan dengan seksama. Setelah itu dilanjutkan dengan pelaksanaan triangulasi yang dilakukan mirip seperti kegiatan pengambilan data awal, akan tetapi instrumen yang dipakai sudah memiliki perkembangan sesuai dengan data awal masuk. Sehingga nantinya akan ditemukan kemiripan atau kecocokan hasil data yang sekaligus akan membangun keyakinan bahwa data tersebut benar-benar valid (Bachri, 2010). Dalam penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber data, yakni informan, dokumen, dan hasil observasi non partisipatif. Pencocokan data informasi dari ketiga sumber tersebut akan menunjukkan hasil yang nantinya

akan menunjukkan apakah data yang diperoleh oleh peneliti adalah data valid dan teruji keabsahannya.