

## **Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan**

### **Communication Strategy of Medan Utara Samsat in Discounting the Door Knocking Mandiri Program For Vehicle Tax Illegal Communities**

**Faizal Hamzah Lubis, Namira**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,  
Indonesia

Email: faizalhamzah@umsu.ac.id

#### **ABSTRACT**

*The self-knock on door program is the latest solution from the North Medan Samsat for people who are in arrears of vehicle tax, this self-knock on door program has a very important role for the community to continue to fulfill compliance in paying PKB. The type of research used in this research is descriptive qualitative research, which aims to understand social and human phenomena by creating comprehensive and complex accounts presented using words, reporting detailed views obtained from an information source. The researcher acts as a key instrument, sampling, data sources are carried out purposively and snowball, data collection techniques are triangulation (combined) namely about communication patterns of the North Medan Samsat Office towards Motor Vehicle Taxpayers in Medan City. The results showed that tax services, tax sanctions and income levels had a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the North Medan Samsat.*

*Keywords: Independent Program Knock on Doors, Communication Strategy, North Medan Samsat*

#### **ABSTRAK**

Program mandiri ketuk pintu merupakan solusi terbaru dari Samsat Medan Utara untuk masyarakat yang menunggak pajak kendaraan, program mandiri ketuk pintu ini memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat agar tetap memenuhi kepatuhan dalam membayar PKB. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dan manusia dengan menciptakan paparan menyeluruh dan kompleks yang disajikan menggunakan kata-kata, melaporkan pandangan dengan terperinci yang diperoleh dari suatu sumber informasi. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel, sumber data yang dilaksanakan dengan *purposive* dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan) terhadap makna dari penelitian yaitu tentang pola komunikasi Kantor Samsat Medan Utara terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Medan Utara.

**Kata Kunci:** Program Mandiri Ketuk Pintu, Strategi Komunikasi, Samsat Medan Utara

## **Pendahuluan**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan bagian dari pajak daerah, atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan PKB di beberapa daerah masih kurang maksimal, salah satunya terjadi di Medan Utara, Sumatera Utara. Berdasarkan data Efektivitas PKB Kabupaten kota Medan 2023 diketahui bahwa efektivitas penerimaan PKB di kabupaten kota Medan ini belum mencapai 100%. Kurang maksimalnya penerimaan PKB disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat kota Medan untuk membayar pajak. Serangkaian upaya pihak pemerintah mengadakan Program Mandiri Ketuk Pintu (PMKP) yang bertujuan untuk menurunkan jumlah tunggakan serta meningkatkan penerimaan PKB. Penerimaan PKB dapat meningkat apabila wajib pajak patuh dalam membayar PKB.

Samsat Medan Utara merupakan salah satu pusat unit pelaksanaan pelayanan di kota Medan yang melakukan pemungutan PKB. Samsat Medan Utara juga memiliki unit cabang yang di sebar di kota Medan agar mempermudah masyarakat membayar Pajak, cabang Samsat Medan Utara meliputi yaitu Gerai Samsat Tembung, Gerai Samsat Kampung Lalang, Gerai Samsat Marelan, Gerai Samsat Corner Medan Fair, dan ada juga Bus Samsat keliling dan terakhir yaitu Samsat Drive Thru Bank Sumut.

Upaya yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak adalah meluncurkan “Program Mandiri Ketuk Pintu”. Program Mandiri Ketuk Pintu ini merupakan program penagihan aktif pajak sekaligus melakukan pendataan status kendaraan bersangkutan, yang diluncurkan pada 8 juli 2022 lalu. Program ini merupakan solusi untuk memudahkan para wajib pajak yang tidak sempat datang ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran PKB, dengan harapan tidak ada lagi yang malas membayar bahkan menunggak, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepatuhan membayar PKB.

Komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara dalam program mandiri ketuk pintu memegang peranan yang sangat penting, karena melalui proses inilah khalayak yang menjadi target sasaran program dapat dipengaruhi. Strategi komunikasi juga diperlukan agar efektivitas komunikasi dapat tercapai. Samsat Medan Utara harus memiliki strategi komunikasi yang efektif guna mewujudkan tujuan program Samsat Medan Utara. Strategi komunikasi tentu tidak dapat dilepaskan dari unsur atau elemen dalam proses komunikasi itu sendiri. Samsat Medan Utara harus benar-benar memahami siapa tujuan atau sasaran dari program Samsat

Medan Utara, komunikator seperti apa yang cocok untuk menyampaikan pesan, pesan seperti apa yang harus disampaikan, dan media apa yang paling baik digunakan dalam proses komunikasi program ini.

Fenomena yang terjadi saat ini di dalam strategi komunikasi Samsat Medan Utara dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu bagi masyarakat penunggal pajak kendaraan ini karena pengguna kendaraan di wilayah Samsat Medan Utara sebagian besar tidak membayar pajak kendaraan selama beberapa tahun. Apabila pengguna kendaraan tidak membayar pajak selama beberapa tahun maka data pemilik kendaraan akan dihapus dan ditetapkan secara illegal.

### **Metode Penelitian**

Pada bagian ini memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian saja, tidak memuat bagan ataupun bagan alir. Lokasi penelitian ini data dilakukan di kantor yang beralamat pada Kota Medan, Jl. Sisingamangaraja Km.5 No.5, Harjosari I, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20217. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Januari hingga Mei 2023. Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, secara sederhana penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian Metode yang digunakan oleh peneliti. Ini diambil dalam penelitian ini Menggunakan Metode Pencarian Deskripsi dengan analisis data berkualitas. Metode Deskriptif karena penelitian ini belum digunakan Hipotesis dan variabel (Wiksana, 2017).

Dalam rangka mengumpulkan data yang diperlukan, maka penelitian ini Menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berpendapat secara fisik. Dalam penelitian ini objek wawancara penelitian ini adalah petugas pada kantor Samsat Medan Utara, dan pembayar wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun strategi komunikasi yang semuanya terkait rencana dan taktik atau metode yang akan digunakan Menyederhanakan komunikasi dengan menampilkan pengirim, pesan, dan penerima dalam proses komunikasi untuk mencapai tujuan yaitu pola komunikasi yang digunakan kantor samsat Medan Utara terhadap optimalisasi wajib Pajak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Data dari hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan melalui proses wawancara dan dokumentasi, antara lain terdiri dari satu (1) Kepala UPT, dua (2) Pegawai Samsat, dan dua (2) Masyarakat. Secara keseluruhan informan yang terlibat di dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Adapun data informan yang telah dirangkum dalam penelitian ini, yaitu dalam proses wawancara, narasumber diberikan beberapa pertanyaan dengan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan berbagai informasi yang lebih jelas dan akurat mengenai strategi komunikasi samsat medan utara dalam mensosialisasikan program mandiri ketuk pintu bagi masyarakat penunggak pajak kendaraan.

Hasil keseluruhan dari penelitian, bahwasannya Kepala UPT meyakinkan masyarakat bagaimana Kepala UPT bisa menyelesaikan permasalahan yang berada di Samsat Medan Utara, tentang program mandiri ketuk pintu tersebut dan bagaimana proses program mandiri ketuk pintu yang sedang berjalan dengan melalui strategi komunikasi Samsat Medan Utara. Dalam hal ini banyak masyarakat yang belum membayar pajak lebih dari satu tahun sehingga pendapat PKB menurun sehingga tidak tercapainya target yang telah ditentukan, dan ketika Kepala UPT sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat penunggak pajak kendaraan bermotor untuk memberitahukan bahwa Kepala UPT sudah menjelaskan bagaimana jika masyarakat jika tidak membayar pajak dan menunda pembayaran pajak selama lebih dari satu tahun. Dalam hal ini masyarakat sangat mendukung Kepala UPT untuk melakukan hal yang positif dengan cara memberikan saran, masyarakat tau bagaimana Kepala UPT memberikan teguran atau sanksi untuk para masyarakat yang menunggak pajak.

Kantor Samsat Medan utara yang berwenang mengurus segala hal terkait pajak kendaraan bermotor, termasuk di dalamnya pajak progresif, tentu saja telah menyiapkan berbagai cara untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang timbul dalam penerapan pajak progresif. Pihak Samsat Medan Utara mengeluarkan inovasi dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka. Untuk faktor sarana dan prasarana, memberikan pelayanan berupa yaitu adanya *Samsat Corner*, *Samsat Drive Thru*, dan *Samsat Keliling*. Selain itu warga dapat bertanya setiap saat terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara

Pada saat petugas mendata ke setiap rumah wajib pajak namun wajib pajak tersebut tidak ada di rumah. Hal ini menyebabkan petugas mengambil alternatif bertanya kepada tetangga dengan analisis dianggap mengetahui terhadap keadaan wajib pajak yang dimaksud oleh petugas. Metode ini tidak sedikit menimbulkan permasalahan, terutama jika kendaraan yang dimaksud oleh petugas yang mendata menurut tetangganya kendaraan tersebut sudah tidak pernah ada di rumah wajib pajak tersebut sehingga ditafsirkan bahwa kendaraan tersebut telah dijual oleh pemiliknya dan akhirnya dilakukan pemblokiran nomor kendaraan bermotor oleh petugas. Untuk faktor petugas di lapangan masih belum ada cara yang efektif untuk melakukan pendataan selain dengan yang dilakukan seperti sebelumnya. akan tetapi, saat ini sedang mencoba cara lain agar permasalahan tersebut tidak terjadi lagi.

## **Penutup**

Dalam menjalankan program mandiri ketuk pintu sosialisasi pun terus dilakukan oleh pihak Samsat medan utara dalam upaya pencegahan dan edukasi kepada publik betapa pentingnya membayar pajak tepat pada waktunya. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara. Hal ini menunjukkan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi sanksi perpajakan maka wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Program ini merupakan program terbaru dari salah satu program yang dibuat oleh pemerintah untuk Samsat agar membantu menaikkan jumlah anggaran penerimaan PKB, dan Program ini juga ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan informasi jumlah tunggakan dan kondisi terkini kendaraan. Selain itu juga terlibat dalam pemberian keringanan denda bagi wajib pajak yang menunggak. Program ketuk pintu ini di sosialisasikan langsung terhadap masyarakat untuk mengingatkan masyarakat agar membayar pajak dan denda yang telah disesuaikan aturan terkait sanksi bunga dijelaskan dalam Pasal 9 Ayat 2 (a) UU KUP. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa wajib pajak yang telat membayar pajak akan didenda sebesar 2% per bulan, terhitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu bagi Samsat Medan Utara terus berinovasi menciptakan program baru agar terus mempermudah masyarakat yang menunggak pajak dan meningkatkan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Selain itu masyarakat dapat memahami program ketuk pintu melalui

informasi Samsat Medan Utara dan memahami aturan tentang program ketuk pintu yang telah dibuat oleh pihak Samsat.

### **Ucapan Terimakasih**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Mulyadi Sinurat yang merupakan sosok ayah yang sangat disiplin dalam mendidik, dan sabar dalam membimbing anak-anaknya, serta banyak memberikan ilmu pengetahuan tentang makna dari kehidupan. Tak lupa pula kepada Ibunda tercinta penulis Rosmaliawati yang telah memberikan banyak kasih, cinta, perhatiannya dan sebagai sosok ibu terbaik bagi penulis dan juga hidup penulis, serta memberikan dukungan moral maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini serta kakak dan adik penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam membimbing dan mengajari penulis dalam proses penyusunan jurnal ini.

### **Daftar Pustaka**

- Wiksana, W. A. (2017). Studi Deskriptif Kualitatif tentang Hambatan Komunikasi Fotografer dan Model dalam Proses Pemotretan. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 10(1), 121–131. <https://doi.org/10.29313/mediator.v10i1.2661>
- Adhani, A., Lubis, F. H., & Hardiyanto, S. (2021). Penguatan Pengembangan Wisata Tangkahan Kabupaten Langkat Melalui Brand Tourism Berbasis Social Media. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 126–132. <https://doi.org/10.30596/ihsan.v3i2.7149>
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 2021, 1.
- Lubis, M. C., & Tarigan, U. (2015). Reformasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada SAMSAT Medan Utara Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 145–154. [http://ojs.uma.ac.id/index.php/publik\\_auma/article/view/1019](http://ojs.uma.ac.id/index.php/publik_auma/article/view/1019)
- Novrica, C., & Sinaga, A. P. (2017). Strategi Komunikasi Radio Komunitas USUKOM FM Dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Jurnal Interaksi*, 1(1), 1–16.

- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis faktor-faktor hambatan komunikasi dalam sosialisasi program keluarga berencana pada masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 149. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal\\_rahmanewword\(05-19-14-05-58-25\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahmanewword(05-19-14-05-58-25).pdf)
- Tanjung Amran Sahputra, Purba Anggi Martuah, & Mohamad Mahathir. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 5816–5823.
- Witono, B. (2016). Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(2), 196–208. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i2.2624>