

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun non materil, mulai dari infrastruktur sampai pelayanan langsung kepada masyarakat. Langkah agar dapat merealisasikan pencapaian pembangunan nasional, perlu banyak memperhatikan masalah-masalah dan solusi yang bisa diterapkan dalam hal ini menyangkut pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana dari dalam negeri yaitu pajak.

Pajak menurut Undang-Undang nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah 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.

Pendapatan negara dari tahun ke tahun dari sektor pajak selalu mengalami peningkatan (*pajak.go.id*), namun demikian peluang untuk terus ditingkatkan di masa yang akan datang terbuka lebar karena potensinya belum digali secara optimal. Langkah yang harus dilakukan untuk menggali penerimaan negara dari

sektor perpajakan dibutuhkan upaya-upaya nyata, serta diimplementasikan dalam bentuk kebijakan pemerintah. Salah satu kebijakan yang perlu dipertimbangkan adalah diberikannya *Tax Amnesty* atau pengampunan pajak. *Tax Amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak.

Kebijakan *Tax Amnesty* ini diharapkan dapat meningkatkan subyek pajak maupun obyek pajak. Subyek pajak dapat berupa kembalinya dana-dana yang berada di luar negeri, sedangkan dari sisi obyek pajak berupa penambahan jumlah wajib pajak.

Indonesia pernah menerapkan Amnesti Pajak pada 1984 (sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), namun pelaksanaannya tidak efektif karena Wajib Pajak kurang merespons dan tidak diikuti dengan reformasi sistem administrasi perpajakan secara menyeluruh. Selain itu, peranan sektor pajak dalam sistem APBN masih berfungsi sebagai pelengkap saja sehingga pemerintah tidak mengupayakan lebih serius. Pada saat itu penerimaan negara banyak didominasi dari sektor ekspor minyak dan gas bumi. Berbeda dengan sekarang, penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan dominan dalam struktur APBN Pemerintah Indonesia. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan peneliti melakukan penelitian tentang strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak melalui program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty*).

Berdasarkan data yang dimuat pada *Liputan6.com*, Presiden Joko Widodo (Jokowi) mengklaim pelaksanaan Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty*) di Indonesia merupakan yang tersukses dibandingkan negara lain di dunia yang pernah menerapkan kebijakan serupa. Hal tersebut didukung oleh data *Center for Indonesia* (CITA) yang membandingkan perolehan dana dari *Tax Amnesty* di Indonesia dengan negara lain dalam beberapa tahun kebelakang. Data CITA menunjukkan, hingga 28 September 2016, nilai deklarasi harta dari program *Tax Amnesty* menembus Rp 2.514 triliun. Dengan perolehan uang tebusan Rp 81,1 triliun. Data realisasi ini diambil dari *dashboard* resmi Ditjen Pajak yang terbuka untuk publik.

Pencapaian nilai deklarasi harta tersebut sukses melampaui perolehan negara lain yang menjalankan *Tax Amnesty* di tahun-tahun sebelumnya. Hasil pencapaian uang tebusan *Tax Amnesty* di Indonesia sebesar Rp 81,1 triliun hingga periode 28 September 2016. Angka ini pun mengungguli negara lain yang menjalankan program serupa.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga perpajakan di bawah garis organisasi Kementerian Keuangan RI. Tugas dari Direktorat Jenderal Pajak secara umum adalah melaksanakan koordinasi, bimbingan, pengendalian, analisis, dan evaluasi atas pelaksanaan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta penjabaran kebijakan dari kantor pusat kepada Kantor wilayah dan publik atau masyarakat. Tugas Direktorat Jenderal Pajak sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK01/2015 tentang organisasi dan Tata Kerja kementerian

Keuangan adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Humas di Direktorat Jenderal Pajak sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan masyarakat, meliputi kegiatan pengaduan dan pusat informasi perpajakan, sebagai pintu informasi dari kebijakan organisasi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan memiliki peran untuk memberikan informasi dan penjelasan seluas mungkin kepada publik atau masyarakat mengenai kebijakan dari pemerintah. Hal ini juga termasuk dalam humas yang memiliki fungsi sebagai pemberi informasi dan memberikan penerangan kepada masyarakat, menjelaskan, meluruskan berita-berita atau pendapat yang tidak benar.

Humas pada sisi lain juga melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. Humas Direktorat Jenderal Pajak yang berhadapan langsung dengan masyarakat memiliki kemampuan untuk membantu pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai salah satu pendukung keberhasilan dari penerapan kebijakan *Tax Amnesty*, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak merupakan sebuah kasus yang menarik untuk menjadi bahan kajian penelitian.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan untuk mengetahui strategi komunikasi humas yang dilakukan meliputi pengenalan sasaran komunikasi, pemilihan media, pesan dan juga komunikator, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan dengan metode studi kasus yang melalui proses tahapan yang

sistematis, mulai dari mengumpulkan data, menganalisis informasi dan melakukan pengamatan. Alasan menggunakan studi kasus dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara rinci dan menyeluruh atas suatu peristiwa (kejadian).

## 1.2 Perumusan Masalah

Sebagai upaya yang dilakukan untuk membatasi wilayah penelitian sesuai dengan uraian latar belakang penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak melalui program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*).

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana cara Humas Direktorat Jenderal Pajak mengenali sasaran komunikasi program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*) ?
2. Bagaimana cara pemilihan media yang digunakan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*) ?
3. Bagaimana cara pengelolaan pesan yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program *Tax Amnesty* ?
4. Bagaimana peranan praktisi Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengkomunikasikan program *Tax Amnesty*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Pajak melalui program pengampunan pajak.

1. Mengetahui pelaksanaan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengenali sasaran komunikasi program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*)
2. Menggambarkan strategi dalam pemilihan media yang digunakan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*)
3. Menggambarkan strategi pengelolaan pesan yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program *Tax Amnesty*
4. Menggambarkan peran praktisi Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program *Tax Amnesty*

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Keilmuan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang faktual didasarkan pada studi kasus, serta dapat menggambarkan tentang strategi Komunikasi Humas dalam Intansi. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi-studi tentang Humas yang berbasis pendekatan studi kasus yang bersifat kualitatif.

1) Kegunaan Penelitian bagi Institusi Pendidikan

Secara teoritis dapat memberikan kontribusi, pengertian, dan pemahaman mengenai Strategi Komunikasi Humas dalam instansi pemerintah kepada mahasiswa juga tentang teori dan pengaplikasian kehumasan.

2) Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan secara aplikatif teori dan konsep kehumasan di lapangan, dan meningkatkan keterampilan di bidang kehumasan.

3) Kegunaan Penelitian bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga penulis dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktek serta penerapan kehumasan di lapangan.

**2. Secara Praktis :**

1) Kegunaan Penelitian Bagi Instansi

Konsep Humas diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya peranan Humas di Instansi Pemerintah sehingga dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan aktivitas kehumasan instansi pemerintahan.

2) Kegunaan Penelitian Bagi Praktisi Humas

Konsep dan pemahaman yang diterapkan oleh praktisi *Humas* di lapangan diharapkan dapat meningkatkan konsep Humas dengan memperhatikan peran dan fungsi Humas dalam instansi pemerintah di mana memiliki fungsi dan peran yang sama yaitu membina hubungan-hubungan baik dengan

internal publik maupun eksternal publik yang meliputi menciptakan, meningkatkan, mempertahankan dan memperbaiki citra dari organisasi atau instansi.

3) Kegunaan Penelitian bagi Pembaca/ Masyarakat Luas

Dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang konsep Humas. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui peran dan fungsi Humas dalam instansi pemerintah khususnya dalam aktifitas komunikasi kebijakan publik.

### 1.6 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian akan diawali dengan pemaparan kajian literatur dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Peneliti mengumpulkan beberapa penelitian yang dianggap relevan sebagai bahan masukan, selain itu peneliti juga dapat mengklasifikasikannya dengan penelitian-penelitian terdahulu, selanjutnya akan dapat dilihat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga akan terlihat orisinalitas dari penelitian ini. Berikut gambar pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian yang peneliti akan lakukan berupa bagan:



Tabel 1.1

## Penelitian Terdahulu Hasil Olahan Peneliti

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
Dita Rahmawati Iriyanti, Fakultas Ekonomi UNY (2011)	Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas PDAM memiliki peran sebagai pusat kedudukan komunikasi, humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.	Penelitian ini berkontribusi memberikan pemikiran untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam studi kasus peran bidang humas dalam instansi atau perusahaan	Penelitian ini sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan jenis penelitian fenomenologi. penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui peran humas, namun objek yang dijadikan penelitian adalah Peran Humas Pemerintah
Sabaruddin, Pascasarjana USU Medan(2008)	Strategi Program Layanan Bagaian Hubungan Masyarakat Pada Kantor Walikota Lhokseumawe	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat strategi yang dilakukan oleh humas pemerintah walikota Lhokseumawe diantaranya	Penelitian ini berkontribusi memberikan pemikiran untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam studi kasus strategi bidang humas	Penelitian terdahulu sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif, namun objek yang dijadikan penelitian adalah kantor walikota Lhokseumawe

			melalui strategi peningkatan program layanan humas termasuk kendala yang dialami dalam implementasi strategi.	dalam instansi pemerintah	
Elisabeth Maria R, FISIP UI (2012)	Strategi dan peran Praktisi Humas Dalam partai Politik Baru (Studi Kasus Partai Nasional Demokrat dalam Rangka Komunikasi dan Persuasi Politik Menuju pemilu 2014)	Deskriptif Kualitatif Konstruktivis	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak strategi praktisi Humas dalam komunikasi politik, maka semakin banyak pula peran praktisi Humas dalam melakukan persuasi komunikasi politik	Penelitian ini berkontribusi memberikan pemikiran untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam studi peran dan strategi <i>public relation</i> dalam kegiatan persuasi	Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, namun fokus penelitian lebih kepada dampak dan peran dari strategi PR

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dita Rahmawati Iriyanti, mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2011. Penelitian berjudul Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan posisi humas dalam menjalankan komunikasi organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Humas PDAM memiliki peran sebagai pusat kedudukan komunikasi, humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk mampu menjalin hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Humas dengan posisi paling dekat dalam organisasi memungkinkan memiliki tanggung jawab lebih dalam membina hubungan dengan publiknya dalam hal ini termasuk di dalamnya eksternal publik.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sabaruddin, Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara (USU) tahun 2008 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir penelitian program master ini meneliti tentang Strategi Program Layanan Bagaian Hubungan Masyarakat Pada Kantor Walikota Lhokseumawe

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi penelitian studi kasus dan bertujuan untuk menjelaskan kasus atau peristiwa berdasarkan pengamatan secara menyeluruh. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di kantor walikota Lhokseumawe banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa terdapat strategi yang dilakukan oleh humas pemerintah walikota Lhokseumawe diantaranya melalui strategi peningkatan program layanan humas termasuk kendala yang dialami dalam implementasi strategi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Elisabeth Maria R, mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Indonesia pada tahun 2012. Penelitian berjudul Strategi dan peran Praktisi *Humas* Dalam partai Politik

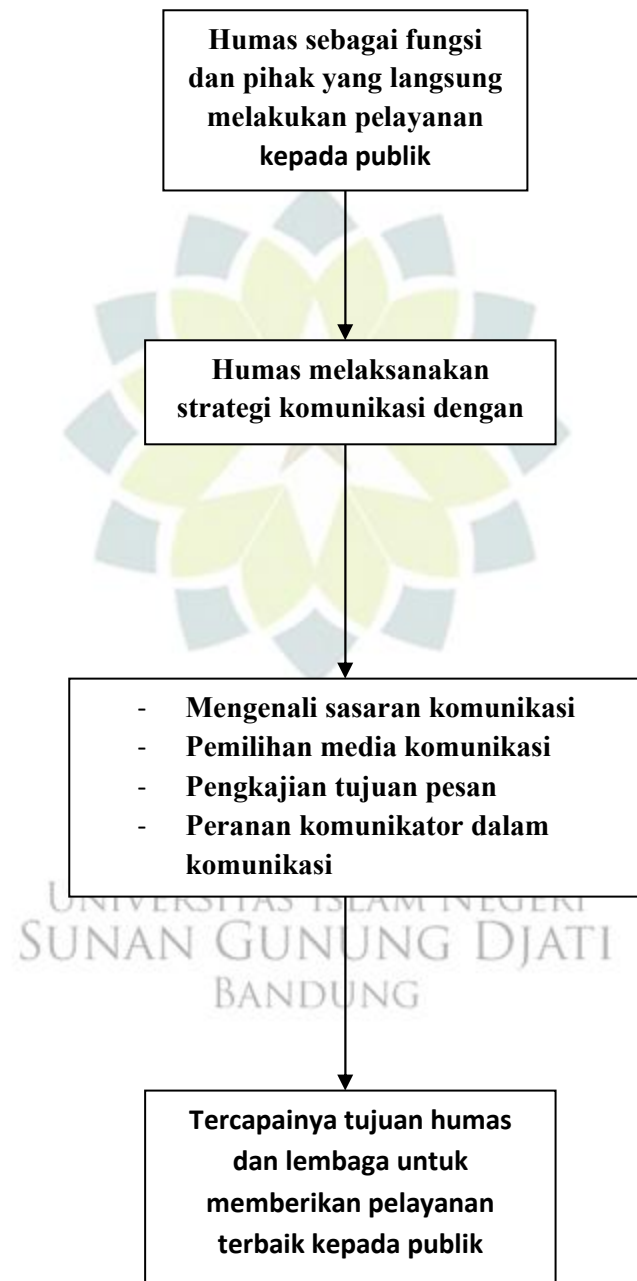
Baru (Studi Kasus Partai Nasional Demokrat dalam Rangka Komunikasi dan Persuasi Politik Menuju pemilu 2014).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak strategi praktisi Humas dalam komunikasi politik, maka semakin banyak pula peran praktisi Humas dalam melakukan persuasi komunikasi politik. Karena dalam politik khususnya aktivitas pemilu sangat dibutuhkan pasrtisipasi masyarakat untuk terlibat maka dalam hal ini pula dibutuhkan strategi yang efektif dalam upaya mempengaruhi masyarakat.



## 1.7 Landasan Pemikiran

### Skema Penelitian



**Bagan 1.1**

Landasan Pemikiran Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan bagan 1.1 peneliti ingin memperoleh gambaran mengenai strategi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak. Humas sebagai bagian yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau publik melaksanakan fungsi dan perannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Humas tentunya harus menerapkan sebuah strategi yang dilakukan dan diterapkan oleh lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **1.8 Langkah Penelitian**

### **1.8.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di kantor Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Jalan Gatot Subroto Kav. 40-42, Gedung Utama Lt.9, Jakarta, 12190. Alasan peneliti melakukan penelitian dan memilih tempat ini karena ketertarikan peneliti terhadap isu yang sedang hangat diperbincangkan oleh publik mengenai program kebijakan publik pengampunan pajak (*Tax Amnesty*). Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan fungsi dan tugasnya sesuai dengan amanat Menteri Keuangan dalam mengemban tugas, Direktorat Jenderal Pajak memiliki tugas menyelenggarakan fungsi, perumusan kebijakan di bidang perpajakan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak menjadi penghubung antara kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Keuangan dengan masyarakat.

### 1.8.2 Metodologi

Metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif. Kebenaran itu adalah tujuan, sedangkan metode itu adalah cara. Penggunaan metode dimaksudkan agar kebenaran yang diungkapkan benar-benar berdasarkan bukti ilmiah yang kuat. Oleh karena itu, metode dapat diartikan sebagai prosedur atau rangkaian cara yang secara sistematis, teratur dan tertib, baik mengenai prosedurnya maupun dalam proses berfikir tentang materinya (Nawawi dan Martini dalam Prastowo, 22:2011).

#### a. Paradigma

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan paradigma penelitian konstruktivistik, dikarenakan hal yang akan diteliti merupakan suatu hal yang merupakan realitas kehidupan sosial dan terbentuk dari sebuah konstruksi. Paradigma konstruktivistik ialah paradigma dimana kebenaran suatu realitas sosial dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relatif. Paradigma konstruktivistik ini berada dalam perspektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolik, fenomenologis dan hermeneutik. Paradigma konstruktivistik dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivis. Menurut paradigma konstruktivistik realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan

pada semua orang, seperti yang biasa dilakukan oleh kaum positivis. (Eriyanto 2004:13).

#### **b. Pendekatan**

Adapun pendekatan kualitatif yaitu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan menjawab permasalahan, memerlukan pemahaman mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti sehingga dapat menghasilkan kesimpulan-kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (15:2013), “Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memosisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, serta hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

#### **c. Metode**

Menurut Sugiyono (2:2013), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara



ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus sesuai dengan yang disampaikan oleh Robert K Yin (18:2008). Studi kasus digunakan sebagai suatu penjelasan komprehensif yang berkaitan dengan berbagai aspek seseorang, suatu kelompok, suatu organisasi, suatu program, atau situasi kemasyarakatan yang diteliti, diupayakan dan ditelaah sedalam mungkin. Studi kasus juga memiliki pengertian berkaitan dengan penelitian yang terperinci tentang seseorang atau suatu unit sosial dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Yin (18:2008), “Studi kasus adalah suatu inquiri empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana; batas-batas antar fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan di mana: multi sumber bukti dimanfaatkan”. Sebagai suatu inquiry studi kasus tidak harus dilakukan dalam waktu yang lama dan tidak pula harus tergantung pada data etnografi atau observasi partisipan. Bahkan menurut Yin seorang peneliti bisa saja melakukan studi kasus yang valid dan berkualitas tinggi tanpa meninggalkan kepustakaan, tergantung pada topik yang akan diselidiki.

Selanjutnya menurut Bogdan (1980:72), “Studi kasus adalah kajian rinci atas suatu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen. Pelaksanaan studi kasus ini bersifat fokus, di mana pengambilan data dan kegiatan penelitian menyempit ke tempat

penelitian, subjek, bahan, topik dan tema”. Selanjutnya Bogdan menjelaskan bahwa untuk penelitian sekolah yang cocok untuk digunakan adalah jenis studi kasus observasi. Dalam studi kasus jenis ini teknik pengumpulan data yang utama adalah melalui observasi pelibatan (*participant observation*), dan fokus studinya adalah suatu organisasi tertentu yang bisa terdiri dari; (1), suatu tempat tertentu di dalam organisasi (2), suatu kelompok khusus orang, dan (3), kegiatan (Bogdan.1980:74).

Menurut Creswell, Studi Kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Creswell, 2010: 20).

Stake (dalam Denzin & Lincoln, 1994:236-238) merinci ciri-ciri studi kasus adalah sebagai berikut; (1). Studi kasus adalah suatu bentuk penelitian (*inquiry*) atau studi tentang suatu masalah yang memiliki sifat kekhususan (*particularity*). (2). Dapat dilakukan baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pendekatan kualitatif. (3). Sasaran studi kasus dapat berupa perorangan (*individual*) maupun kelompok, bahkan masyarakat luas.

### 1.8.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer, yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama yaitu para pegawai Direktorat Jenderal Pajak khususnya bagian Direktorat Pelayanan, Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas).
- 2) Sumber data sekunder, data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 1.8.4 Teknik Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang mengetahui dan benar menguasai masalah, serta terlibat langsung dalam masalah penelitian. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*Key Informan*) dalam penelitian ini adalah pejabat yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan di Kementerian Keuangan khususnya pada Direktorat Jenderal Pajak.

Informan ditentukan dengan teknik *Snowball Sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlah secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap telah mencukupi.

Adapun kriteria-kriteria penentuan informan kunci (*Key Informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat serta akurat mengenai peran dan strategi Humas direktorat jenderal pajak dalam sosialisasi kebijakan publik program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty*), adalah sebagai berikut :

- I. Kepala Bidang Subdit Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Informan adalah Ibu Ani Natalia Pinem
- II. Kepala Seksi Hubungan Eksternal Direktorat Jenderal Pajak Bapak Endang Unandar
- III. Staf Bidang Subdit Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Bapak Irwan Hermawan

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1) Observasi Lapangan**

Observasi lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai dalam penelitian kualitatif, dalam observasi ini peneliti melihat, mewawancarai, mencatat secara sistematis terhadap

unsur-unsur, gejala-gejala dan tingkah laku aktual pada objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

## 2) **Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)**

Wawancara mendalam ini dilakukan untuk melengkapi bagian data yang tidak mungkin ditemukan pada observasi partisipatorik. Pada wawancara mendalam ini peneliti mewawancarai staf dan kepala dari Bagian Humas Direktorat Jenderal Pajak secara acak. Humas diberikan beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian ini, namun peneliti tidak harus terfokus kepada draft yang telah disusun, artinya wawancara ini bisa menanyakan hal-hal yang dirasa perlu dan bersifat mendalam walaupun tidak terdapat dalam daftar pertanyaan. Tujuannya adalah supaya wawancara yang dilakukan betul-betul mendapatkan data yang konkret serta alasan Humas memahami sesuatu hal yang dapat diketahui peneliti secara terperinci.

### **1.8.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang

akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2011:244).

Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif dalam bentuk studi kasus, maka analisis data dilakukan sepanjang proses berlangsungnya penelitian. Data yang berhasil dikumpulkan dikumpulkan selanjutnya diklasifikasikan dan pada akhirnya di ambil kesimpulan. Proses analisis data didasarkan pada penyederhanaan dan interpretasi data yang dilaksanakan ssebelum, selama, dan sesudah proses pengumpulan data. Proses ini terdiri dari tiga sub proses yang saling berkaitan, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification* (Miles dan Huberman, 1992:15-20).

Berdasarkan pada pemahaman di atas, maka transkrip *interview* serta hasil-hasil observasi yang telah dikumpulkan dilakukan tahapan analisis sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pengklarifikasian, transparansi data yang diperoleh di lapangan baik melalui observasi maupun wawancara kepada informan pangkal maupun informan kunci. Reduksi data merupakan analisis menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diferifikasi.
2. Penyajian data (*data display*), yaitu sekumpulan data dan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

mengambil tindakan. Penyajian tersebut bisa dalam bentuk uraian, grafik, dan bagan.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion*), yaitu penganalisaan akhir yang diperoleh berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data

### 1.8.7 Jadwal Penelitian

Proses Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan mulai dari observasi awal sampai kepada penyusunan skripsi. Adapun jadwal penelitian adalah sebagai berikut :



### Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Des 2016	Jan 2016	Feb 2017	Mar 2017	Apr-Juni 2017
<b>1</b>	<b>Tahapan Pertama : Observasi lapangan dan Pengumpulan Data</b>					
	Pengumpulan Data Proposal Peneliti					
	Penyusunan Proposal Penelitian					
	Bimbingan Proposal Penelitian					
	Revisi Proposal Penelitian					
<b>2</b>	<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>					
	Sidang Usulan Penelitian					
	Revisi Usulan Penelitian					
<b>3</b>	<b>Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi</b>					
	Pelaksanaan Penelitian					
	Analisis dan Pengolahan Data					
	Penulisan Laporan					
	Bimbingan Skripsi					
<b>4</b>	<b>Tahap Keempat : Sidang Skripsi</b>					
	Bimbingan Akhir Skripsi					
	Sidang Skripsi					
	Revisi Skripsi					

Tabel 1.2

### Jadwal Penelitian