BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sosialisasi sangat diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari karena manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang membutuhkan teman atau seseorang dalam kehidupannya. Sosialisasi merupakan interaksi antar manusia yang membentuk diri seseorang melalui bersosialisasi dengan orang lain. Menurut Mead dalam Sunarto (2004: 34) berpandangan bahwa manusia berkembang secara bertahap melalui interaksinya dengan anggota masyarakat lain.

Teknologi juga dapat berpengaruh dalam kegiatan dan kehidupan sehari-sehari, salah satunya adalah internet, internet membawa dampak yang besar bagi masyarakat, dari anak-anak, dewasa sampai orang tua pun menggunakan inernet sebagai media komunikasinya. Interaksi yang dilakukan manusia tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan kata lain, perkembangan teknologi telah mengubah dunia menjadi sebuah desa global yang mampu diakses oleh setiap individu yang ada di setiap belahan dunia dalam hitungan detik.

Seperti halnya di KPP Pratama Tigaraksa yang mengadakan kegiatan sosialisasi pada sistem *e-filing* terhadap wajib pajak untuk memberikan informasi tentang

penggunaan sistem *e-filing* sebagai sistem yang membantu wajib pajak memudahkan dalam suatu perekaman SPT Tahunannya. Bagi sebagian besar, istilah *e-Filing* mungkin masih awam, karena *e-Filing* ini sendiri baru mulai di resmikan pada tahun 2012. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan diberbagai wilayah di kota Tangerang, Wajib pajak yang mengikuti kegiatan sosialisasi ini adalah semua jenis wajib pajak.

e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online. Menurut Waluyo dalam buku Perpajakan Indonesia (2007: 40-41) dengan telah diterbitkannya peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor: KEP-05/PJ/2005 Tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Darmastuti (2007: 144-146) *e-PR* berasal dari kata *Electronic, public relations.* Kata *electronic* yang digunakan dalam kata e-PR ini memiliki arti seperti *electronic* pada kata *e-mail* maupun *e-commerce.* Sedangkan makna kata *public* bukan hanya mengacu pada publik, tetapi lebih pada konsumen. Relations merupakan hubungan yang harus dijalin dan dijaga antara pasar dan atau institusi itu tempat PR itu berada, hubungan ini merupakan kunci yang sangat penting dalam keberhasilan pekerjaan PR. Dari penjelasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa E-PR merupakan salah satu cara yang cukup efektif yang bisa dilakukan oleh seorang *public relations* untuk berkomunikasi dengan konsumen, masyarakat maupun stakeholder melalui media elektronik.

Pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat akan memotivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya dengan sukarela kepada Negara, dengan pelayanan yang baik dan sosialisasi terhadap sistem *e-filing* kepada seluruh masyarakat maka diharapkan wajib pajak akan sadar dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang nantinya akan berpengaruh terhadap penerimaan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian melalui studi kasus di salah satu kantor pelayanan pajak dan memberi judul yaitu **''KEGIATAN SOSIALISASI SISTEM E-FILING PADA KPP PRATAMA TIGARAKSA''** .

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, peneliti merumuskan masalah, yaitu :

Bagaimana kegiatan sosialisasi sistem e-filing pada KPP Pratama Tigaraksa

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kendala-kendala dalam sosialisasi sistem e-filing di KPP Pratama Tigaraksa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Mengembangkan teori di bidang ilmu komunikasi khususnya bidang kehumasan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi dan evaluasi penyampaian komunikasi terhadap kinerja para karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan karya ilmiah yang sistematis dan konsisten dari keseluruhan isi skripsi, maka perlu disusun sistematika penulisan sedemikian sehingga dapat menunjukkan suatu totalitas yang utuh dari penulisan skripsi, maka sistem pembahasan dapat dibagi dalam lima bab dan masing-masing dibagi menjadi beberapa sub-bab. Untuk lebih jelasnya dapat di deskripsikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu berisi latar belakang timbulmnya masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi uraian tentang konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan, operasionalisasi konsep berisi kesimpulan-kesimpulan konsep dengan pendekatan kualitatif, kerangka pemikiran gambaran konsep yang dipelajari dalam tinjauan pustaka untuk menjawab masalah penelitian dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi desain penelitian tentang model dasar yang digunakan untuk menjawab masalah, sumber data penelitan, bahan penelitian dan unit analisis yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen dan yang terakhir adalah teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab empat berisi subjek penelitian yang membantu memberikan pemahaman tentang hasil penelitian yang diperoleh, hasil penelitian dan yang terakhir adalah pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab lima berisi kesimpulan yaitu uraian singkat yang memberi gambaran kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan saran-saran yang berisi solusi konseptual untuk perkembangan perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian.