

STRATEGI KOMUNIKASI KARYAWAN SAMSAT ACEH UTARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Harisoeddin

harissoeddin@gmail.com

IAIN Lhokseumawe

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul strategi komunikasi karyawan Samsat Aceh Utara dalam memberikan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ada tiga yaitu Bagaimana strategi komunikasi karyawan Samsat Aceh Utara dalam memberikan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor?. Apa saja hambatan komunikasi karyawan Samsat Aceh Utara dalam memberikan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor?. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Samsat Aceh Utara?. metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah melakukan komunikasi secara langsung, melakukan kerjasama dengan kepolisian, melakukan kebijakan dengan melakukan pendataan kendaraan bermotor, dan melaksanakan sistem pelayanan. Adapun hambatan penelitian adalah hambatan teknis, hambatan mekanik, hambatan psikologi, hambatan skill gap. Respon masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Samsat Aceh Utara adalah respon tidak puas dan respon puas.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Samsat Aceh Utara, Kendaraan Bermotor.

PENDAHULUAN

Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Di lain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi (terutama komunikasi media massa) bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif. Sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Dalam proses kegiatan komunikasi yang sedang berlangsung atau sudah selesai prosesnya maka untuk menilai keberhasilan proses komunikasi tersebut terutama efek dari proses komunikasi tersebut digunakan telaah model komunikasi. Model komunikasi seperti representasi teoritis yang menjelaskan proses dan elemen-elemen yang terlibat dalam komunikasi antar individu atau kelompok. Salah satu dari komunikasi kelompok adalah pemerintahan.

Pemerintahan adalah sistem atau organisasi yang memiliki wewenang untuk mengatur, mengelola, dan mengarahkan suatu Negara atau komunitas melalui pembuatan dan penerapan Undang-undang, kebijakan, dan peraturan. Pemerintahan juga bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban, melindungi hak-hak warga Negara, dan memfasilitasi pembangunan ekonomi, sosial, dan pelayanan masyarakat seperti membayar pajak.

Perpajakan di Indonesia didasarkan pada Pasal 23A UUD 1945, di mana pajak adalah kontribusi yang dikenakan kepada seluruh Warga Negara Indonesia, warga negara asing dan warga yang tinggal secara kumulatif 120 hari di wilayah Indonesia dalam jangka waktu dua belas bulan. Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pada Pasal 3 sampai Pasal 8 juga diatur tentang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksudkan adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua 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.

Pemerintahan menyediakan tempat pembayaran pajak untuk masyarakat yang ingin membayar pajak. Salah satunya pajak kendaraan bermotor, yang disebut dengan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Ekstensifikasi subjek/objek pajak adalah kebijakan di bidang perpajakan yang ditujukan untuk meningkatkan penerimaan perpajakan melalui penambahan jumlah subjek pajak dan perluasan objek pajak. Dua jenis kebijakan tersebut dilaksanakan secara bersama dan terpadu dalam rangka meningkatkan penerimaan perpajakan.

Kendaraan pribadi membayar pajak di daerah sesuai dengan wilayah hukum kendaraan. Perpajakan daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah sebagai konsekuensi dari diberlakukannya otonomi daerah. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa pajak daerah tingkat I dibagi menjadi 5 jenis pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok.

Seiring dengan perjalanan waktu, Pemerintah mengatur cara yang lebih tepat dan cepat untuk mencapai kemudahan demi kemudahan bagi masyarakat. yang dikenakan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Strategi-strategi komunikasi pun juga dilakukan mulai dari mengingatkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor melalui media massa dan lainnya. Namun, Samsat belum mampu mewujudkan tugas dan fungsinya sebagai wadah yang bertanggungjawab atas tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor, dibuktikan dengan kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak di lembaga ini.

Hal ini dapat dibuktikan dari penerimaan pajak dari tahun 2021 sebanyak 231.461 kendaraan, yang membayar pajak sebanyak 72.144 kendaraan dan yang tidak membayar pajak 159.317 kendaraan, maka hasil akhirnya pada tahun 2021 persentase yang membayar pajak kendaraan sebanyak 31%. Kemudian pada tahun 2022 sebanyak 239.903 kendaraan, yang membayar pajak sebanyak 71.487 kendaraan, dan yang tidak membayar pajak 168.416 kendaraan, maka hasil akhirnya pada tahun 2022 persentase yang membayar pajak kendaraan sebanyak 30%. Kemudian pada tahun 2023 sebanyak 250.594 kendaraan, yang membayar pajak sebanyak 75.242 kendaraan, dan yang tidak membayar pajak 175.352 kendaraan, maka hasil akhirnya pada tahun 2023 persentase yang membayar pajak kendaraan sebanyak 30%.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak selama tiga tahun terakhir hanya berkisar 30% saja. Maka dalam hal ini penulis menemukan suatu masalah terkait permasalahan di atas dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di Aceh Utara terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan oleh setiap pekerja yang ada di Samsat Aceh Utara. Karena salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mau dengan ikhlas membayar pajak kendaraannya adalah dengan menggunakan strategi komunikasi yang jitu yang dilakukan oleh setiap pekerja yang bekerja di Samsat Aceh Utara.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Strategi Komunikasi Karyawan Samsat Aceh Utara Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor”.

METODOLOGI

Secara teoritis, jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan

menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Namun penulis lebih fokus kepada penelitian lapangan (observasi). Hal ini juga berhubungan dengan data dilapangan. Dari topik penelitian tentang strategi komunikasi karyawan Samsat Aceh Utara dalam memberikan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Penulis memakai metode kualitatif, yakni penelitian yang tidak menggunakan angka dalam pengumpulan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya.

Penulis memilih metode kualitatif berdasarkan pertimbangan bahwa penelitian ini lebih menekankan pada segi makna dari pada angka-angka. Fokus penelitian ini untuk menganalisis tentang strategi komunikasi karyawan Samsat Aceh Utara dalam memberikan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Komunikasi Karyawan Samsat Aceh Utara Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat merupakan suatu Instansi yang mana dalam instansi tersebut mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam Samsat terdapat beberapa Instansi diantaranya Instansi Polri, BPKA, Jasa Raharja, dan Bank Aceh Syariah yang masing-masing Instansi tersebut mempunyai tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan administrasi kendaraan masyarakat.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Dalam menangani masalah komunikasi, para perencana dihadapkan pada sejumlah persoalan, terutama dalam kaitan dengan strategi penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut penulis, strategi komunikasi sebagai rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru.

Harold D. Lasswell menyebutkan bahwa dalam melakukan strategi komunikasi perlu kiranya bagi kita untuk menentukan siapa yang menjadi komunikatornya, siapa yang menjadi komunikannya, pesan apa yang disampaikan, media apa yang digunakan, serta efek apa yang diharapkan. Dalam hal ini yang menjadi komunikator adalah karyawan Samsat Aceh Utara, dan yang menjadi komunikan adalah masyarakat. Pesan yang disampaikan adalah tentang pembayaran pajak kendaraan, petugas Samsat Aceh Utara menjelaskan semua tentang apa itu pajak kendaraan, fungsi membayar pajak kendaraan, dan keuntungan dalam membayar pajak kendaraan. Pesan ataupun informasi tentang pajak kendaraan juga disampaikan oleh petugas Samsat melalui media online seperti Instagram serta diharapkan masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak kendaraan.

Adapun strategi komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Aceh Utara ada beberapa yang diantaranya :

1. Melakukan komunikasi secara langsung

Samsat Aceh Utara melakukan komunikasi secara langsung yaitu dengan cara door to door dengan cara turun langsung kelapangan untuk menyampaikan pesan perihal pajak kendaraan kepada masyarakat, seperti melakukan SPSOPKB dan lain sebagainya. Pesan juga disampaikan kepada teman, tetangga, dan juga saudara. Dengan harapan agar mau membayar pajak kendaraan.

2. Membangun kerjasama dengan Kepolisian

Samsat Aceh Utara membangun kerjasama dengan kepolisian, dengan harapan untuk

membuat masyarakat mau membayar pajak kendaraan. Hubungan yang dibangun yaitu dengan cara melakukan razia gabungan bersama kepolisian dan beberapa personil lainnya seperti POM, Jasa Raharja, Dishub dan BPKA. Razia gabungan yang dilakukan dengan tujuan untuk menertibkan bagi pengguna kendaraan yang tidak taat pajak dan kelengkapan dalam berkendara. Ini juga dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya CURANMOR.

3. Kebijakan

Kebijakan yang dibuat oleh Samsat Aceh Utara adalah dengan mengarahkan petugas Samsat turun ke lapangan untuk melakukan SPSOPKB yaitu mengantar surat kepada pengguna kendaraan yang sudah menunggak pajak kendaraannya. Juga petugas mengarahkan masyarakat yang sudah memasuki masa tenggang pajak agar segera dapat ke Kantor untuk melunasi kewajibannya. Maka hal-hal terkait dengan pajak kendaraan semua disampaikan oleh petugas Samsat Aceh Utara.

4. Sistem Pelayanan

Samsat Aceh Utara sudah bekerja sama dengan beberapa mitra seperti PT. Pos Indonesia, PT. Bank Aceh Syariah, dan e-samsat sehingga sangat memudahkan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bagi masyarakat yang tidak sempat datang langsung ke Kantor Samsat Aceh Utara. Juga untuk menghindari terjadinya denda pajak. Maka ini sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak.

Dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak, hal yang perlu dilakukan adalah menetapkan strategi komunikasi secara menyeluruh dan mudah diakses masyarakat. Samsat Kabupaten Aceh Utara juga memiliki strategi komunikasi dalam melaksanakan program-programnya. Misalnya menyampaikan informasi kepada kerabat, teman maupun tetangga terkait dengan kepatuhan membayar pajak. Di samping itu, Samsat Kabupaten Aceh Utara secara menyeluruh sudah melakukan tugasnya dalam bentuk sosialisasi maupun melalui program kerja nasional, seperti e-samsat, kerjasama dengan pihak PT Bank Aceh, PT Pos Indonesia dan sebagainya. Namun kenyataannya, terdapat cukup banyak masyarakat yang dengan sengaja melalaikan kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran pajak yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah maupun Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan Pemerintah.

Salah satu Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah Instansi Pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah telah membentuk Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau dalam bahasa Inggris one roof system adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Pada Laporan Realisasi Pendapatan Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Aceh Utara seperti tabel di atas menjelaskan bahwa, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan. PKB memberikan kontribusi yang sangat besar menjadi peringkat pertama terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Aceh Utara selain penerimaan dari sektor pajak lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa PKB menjadi sektor utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan wilayah Kabupaten Aceh Utara. Sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan tersebut nantinya akan mendorong wajib pajak untuk

mematuhi segala kewajibannya.

Dalam membuat perencanaan komunikasi diperlukan framework dalam strategi komunikasi. Salah satu framework tersebut adalah perlu memperjelas secara keseluruhan tujuan komunikasi, yakni hal yang diinginkan dan informasi apa yang dibutuhkan stakeholders. Tiga hal umum dari tujuan komunikasi antara lain memberikan informasi/pemahaman, melakukan persuasi, atau melakukan klarifikasi atas suatu isu. Cara terbaik untuk menentukan tujuan komunikasi adalah menentukan kebutuhan stakeholders, apa yang mereka butuhkan dan apa yang diinginkan.

Dalam kondisi yang seperti ini sangat diperlukan peran Samsat untuk mengkomunikasikan tentang manfaat dan fungsi pajak kepada masyarakat dengan baik, sehingga dengan demikian masyarakat mengerti akan pentingnya untuk membayar pajak. Untuk menghadapi masalah di atas Samsat Kabupaten Aceh Utara memiliki strategi komunikasi khusus dalam menyampaikan informasi tentang pajak kepada masyarakat. Untuk menjalankan Strategi tersebut tentu tidak lepas dari bagaimana komunikasi yang harus disampaikan kepada khalayak, terlepas dari itu yang sangat penting diperhatikan oleh pihak Samsat adalah bagaimana cara membangun kerja sama yang baik dengan media, sebagai alat untuk menginformasikan dan menanamkan kesadaran kepada wajib pajak baik itu media cetak seperti koran, majalah serta media elektronik seperti televisi, radio, baliho dan banyak lagi yang lainnya. Baik skala lokal maupun nasional.

Adapun kelengkapan dari sarana dan prasarana seperti televisi dan lain sebagainya menjadi pendukung demi kenyamanan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, sambil menunggu antrian masyarakat bisa menikmati tontonan di televisi, sehingga masyarakat tidak merasa bosan sambil menunggu antriannya. Maka hal-hal seperti ini perlu untuk diperhatikan apalagi dalam hal pelayanan publik.

Begitu juga dengan karyawan yang menjalankan pelayanan perlunya sistem roker dalam bekerja, sehingga semua petugas Samsat paham terkait dengan tugas kesamsatan, baik di bawah Kasi Penagihan dan Pembayaran, Kasi Pendataan dan Penetapan, dan Kasubbag Tata Usaha. Seandainya sistem roker diterapkan, maka petugas akan paham terkait dengan semua administrasi yang ada di Kantor Samsat, khususnya Samsat Aceh Utara.

2. Hambatan Karyawan Samsat Aceh Utara Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Hambatan yang dialami oleh petugas Samsat Aceh Utara adalah ada beberapa bagian diantaranya :

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis merupakan hambatan yang dialami oleh petugas maupun masyarakat itu sendiri, yaitu dari segi jarak tempat tinggalnya yang jauh, ini menjadi kendala bagi masyarakat untuk datang ke Kantor Samsat membayar pajak kendaraan. Sehingga bisa mengakibatkan sampai denda pajak hingga berbulan-bulan bahkan tahunan diakibatkan karena jarak yang jauh sehingga masyarakat malas ke Kantor Samsat.

b. Hambatan Mekanik

Sarana dan prasarana Kantor menjadi pendukung suksesnya pelayanan yang maksimal, sehingga disaat rusaknya komputer maupun printer menjadi kendala disaat petugas lagi menjalankan pelayanan dan membuat antrian yang panjang.

c. Hambatan Psikologi

Kurang sadarnya masyarakat dalam membayar pajak juga menjadi kendala karena masyarakat tidak menganggap penting atau kurang pemahaman akan pentingnya membayar pajak kendaraan. Maka dari itu perlu kiranya Samsat Aceh utara untuk memberi pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya membayar pajak kendaraan.

d. Hambatan Skill gap

Ketidaksesuaian SDM dengan disiplin ilmu juga menjadi sebab kurang efektifnya pelayanan. Juga pada Kantor Samsat Aceh Utara tidak adanya sistem roker dalam bekerja. Sehingga ini menjadi suatu kendala yang dialami oleh petugas. Harusnya pada Kantor Samsat Aceh Utara diterapkan sistem roker dalam bekerja, sehingga semua petugas Samsat paham tentang administrasi Kantor, baik surat menyurat, bahkan sampai pelayanan di loket.

3. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan yang dilakukan Oleh Karyawan Samsat Aceh Utara

Masyarakat beragam memberi kritikan ataupun respon kepada Samsat Aceh Utara, terdapat dua respon yang diberikan oleh masyarakat yaitu respon tidak puas dengan respon puas. Sering terjadi kritikan yang tidak bagus dari masyarakat adalah disaat pergantian plat atau STNK, seperti harus hadir orang yang sesuai namanya dengan STNK baru bisa STNK diproses, tidak boleh mewakili ataupun harus melampirkan surat kuasa baru diperbolehkan. Dan dalam hal ini masyarakat mengklaim bahwasanya mereka datang ke Samsat tujuannya ingin mengurus berkas kendaraan, tetapi sesampainya di Kantor malah dipersulit dengan segala macam persyaratannya. Begitu juga dengan kesiapan STNK, dua minggu baru STNK siap di cetak oleh petugas. Harusnya dalam hal pergantian STNK ataupun plat bisa agar dipercepat proses pengurusannya, dan kalau bisa disiapkan dalam satu hari seperti membayar pajak tahunan, sehingga masyarakat tidak perlu bolak balek ke Kantor Samsat untuk mengambil STNK. Adapun ada juga masyarakat yang memberikan respon puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Aceh Utara, yang mana petugas Samsat sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang diterapkan. Juga masyarakat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Aceh Utara.

KESIMPULAN

Strategi Komunikasi Karyawan Samsat Aceh Utara Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan adalah dengan cara melakukan komunikasi secara langsung, melakukan kerjasama dengan kepolisian, melakukan kebijakan dengan melakukan pendataan kendaraan bermotor melalui SPSOPKB, serta menyediakan beberapa sistem pelayanan, dikarenakan Samsat telah bekerjasama dengan beberapa mitra seperti Kantor Pos, Bank Aceh Syariah, dan e-samsat. Dengan hadirnya mitra tersebut bisa memudahkan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, terlebih untuk menghindari terjadinya denda pajak serta untuk menghindari antrian yang panjang.

Hambatan Strategi Komunikasi Karyawan Samsat Aceh Utara Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan adalah terdapat beberapa hambatan seperti hambatan teknis, yang mana hambatan teknis ini merupakan suatu kendala yang dialami oleh masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Samsat sehingga memerlukan waktu banyak untuk bisa membayar pajak kendaraan disebabkan jarak yang jauh. Kemudian hambatan mekanik, yang mana hambatan mekanik ini adalah hambatan yang dialami oleh petugas Samsat ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal membayar pajak kendaraan seperti rusaknya komputer, rusaknya printer disaat pencetakan notice pajak yang mengakibatkan membutuhkan waktu bagi petugas dalam memperbaiki komputer dan printer yang rusak tersebut. hambatan psikologi adalah hambatan terkait dengan kurangnya kesadaran masyarakat akan regulasi pajak, sehingga masyarakat tidak membayar pajak. Sedangkan hambatan skill gap adalah tidak sesuainya disiplin ilmu dengan keahlian yang diterapkan di tempat kerja, sehingga ini menjadi kendala ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun respon masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Samsat Aceh Utara adalah memiliki dua respon yaitu respon tidak puas dan respon puas. Yang mana

respon tidak puas adalah ada sebagian masyarakat yang membayar pajak kendaraan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Aceh Utara seperti dalam hal pergantian STNK maupun dalam pengambilan Plat kendaraan. Sedangkan respon puas adalah respon yang diberikan oleh masyarakat ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas, seperti pembayarannya cepat serta petugasnya ramah dan santun ketika memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Hidayat, Strategi Komunikasi Samsat Kota Banda Aceh Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala, 2019.
- Adi Sukadana, Metode Observasi, Surabaya: Usaha Nasional, 1992.
- Anwar Arifin, Strategi Komunikasi. Bandung: Armico, 1994.
- Badan Pengelolaan Keuangan Provinsi Aceh, Laporan Rekap Potensi dan Realisasi Kendaraan Keseluruhan UPTD, Periode 2021, 2022, 2023.
- Bonnington, Modern Business: A Systems Approach, Boston: Houghton Mifflin Company, 1973.
- Burhanuddin Salam, Etika Sosial (Asas Moral dalam Kehidupan Manusia), Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000.
- Damas Dwi Anggoro, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Malang: UB Press, 2017.
- Debora Yunitha Br Simbolon dan Tanti Hermawati, “Strategi Komunikasi Samsat Besanjo (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Strategi Komunikasi Samsat Ogan Komering Ilir Melalui Program “Samsat Besanjo” untuk Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kota Kayuagung), Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2018.
- Dedy Rahman Prehanto, Buku Ajar Konsep Sistem Informasi, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Elfinaro Ardiyanto dan Komala Erdinaya Lukiati, Komunikasi Massa Suatu Pengantar, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2005.
- F. Anggun S, Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Penyelenggaraan Administrasi Terpadu di Kecamatan (PATEN) di Daerah, Banjarnegara: Gue Pedia Group, 2021.
- Faizal Hamzah Lubis dan Namira, Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan, Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2023.
- Faustysna, Rudianto, Filsafat Komunikasi, Medan: Umsu Press, 2022.
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Hasriani, “Pengaruh Etika Komunikasi Islam Terhadap Kinerja Pegawai Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Samsat Sinjai, Sinjai: Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, 2019.
- Hasrullah, Beragram Perspektif Ilmu Komunikasi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Irene Silviani, Komunikasi Organisasi, Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Iskandar, Petunjuk Teknis Penulisan Proposal dan Skripsi, Lhokseumawe: STAIN Malikussaleh Lhokseumawe, 2012.
- Jalaluddin, strategi dakwah islam tentang perilaku kekerasan orang tua terhadap anak, fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2009.
- K. Bertens, Etika, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Kamal Rijal, Strategi Komunikasi Samsat Aceh Selatan Dalam Menumbuhkan Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2022.