

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Public Relations (PR) memiliki fungsi untuk menjalin relasi dengan publiknya. PR juga berfungsi untuk manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis dan bermanfaat antara organisasi atau perusahaan dengan publik yang dapat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Salah satu dimensi dari menjalin relasi adalah komunikasi. Pergeseran ke abad millennium membuat praktisi PR menggunakan media internet seperti smartphone, browsing, jual- beli, video, foto dan pengurusan dokumen. Yang sebelumnya menggunakan media konvensional seperti televisi, koran dan radio untuk melakukan kegiatan publikasi ke publiknya. Pesan atau informasi yang diberikan pada umumnya berkaitan dengan aktifitas yang dilakukan oleh instansi.

Beberapa instansi di Indonesia seperti Imigrasi, PAM, PLN, Telkom dan Samsat sudah menggunakan media internet karena di anggap lebih efektif dibandingkan dengan media konvensional. Karena media konvensional cenderung kepada arus komunikasi satu arah dari instansi ke publik sedangkan media internet dapat melakukan komunikasi dua arah, jadi instansi dan publiknya dapat sejajar.

'Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat termasuk internet membuat banyak orang menghabiskan sebagian waktunya didepan perangkat yang terkoneksi dengan internet. Perkembangan internet ini ternyata membawa dampak yang besar bagi segala aspek. Hal ini lah yang membuat banyak orang memanfaatkan internet'. (Dwipuspita,dkk 2012, hlm 37, vol.1, no.1)

Media internet memberi kemudahan berupa ketersediaan informasi dengan berbagai macam formatnya dari teks, foto sampai ke video yang semuanya ada dalam satu tampilan di sebuah situs. Dengan kelebihan tersebut banyak masyarakat yang menggunakannya.



Sumber: www.lsparmo.web.id [5 Maret 2017]

Gambar 1 Survei APJII Pengguna Internet Indonesia

Berdasarkan data diatas menyatakan pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 Juta orang. Jumlah pengguna internet terbesar terjadi di pulau Jawa dengan jumlah 86.339.350 orang. Dengan ini praktisi PR menjadikan media internet sebagai media yang dapat dimanfaatkan untuk fungsi komunikasi seperti Samsat yang menggunakan website.

‘Hasil survey yang telah dilakukan pada periode antara Desember 2007 sampai dengan November 2008, terkait dengan website yang dimiliki oleh perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, menunjukkan bahwa hanya 62% perusahaan yang telah memiliki website untuk mempublikasikan beberapa informasi tentang kondisi keuangan dan non keuangan perusahaan’

(Almilialia,2009, hlm 3)

‘Lurah desa adalah pemimpin masyarakat, seorang pemimpin harus mengenal sifat, situasi dan kondisi yang dipimpin. Pemimpin harus mampu menciptakan kemudahan untuk merangsang kesadaran yang dipimpin, dalam hal ini adalah kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas lurah desa, memberi pelayanan yang berkualitas telah menjadi obsesi yang selalu ingin dicapai. Motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaik-baiknya. Dan kepemimpinan yang baik, pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan’ (Utomo,2002)

Saat ini Samsat sedang gencar menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai program e- Samsat kepada masyarakat melalui website resmi samsat yaitu (www.samsatcinere.co.id). E- Samsat ialah kepanjangan dari elektronik samsat yang di canangkan oleh Dispenda dan Samsat Jawa Barat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya secara efektif. Cara efektif yang dimaksud ialah melakukan pembayaran secara online melalui sistem transfer ke beberapa ATM yang sudah ditentukan tanpa harus datang dan antri di samsat. Cara ini tentu lebih menghemat waktu dan biaya para pembayar pajak karena dianggap lebih praktis. Karena kita ketahui bersama pada jaman ini sistem bank kita pun sudah terhubung ke smartphone yang kita genggam sehari-hari. Program ini hasil kerjasama antara Polda Jabar, Pemprov Jabar, BJB dan Jasa Raharja yang sudah berjalan kurang lebih satu tahun

Dengan adanya e-samsat ini, diharapkan para pemilik kendaraan bermotor tidak ada lagi alasan untuk sulitnya membayar pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu penulis memilih melakukan penelitian di kompleks PLN Gandul karena letak kompleks PLN Gandul yang dekat dengan Samsat Cinere, selain itu warga kompleks PLN Gandul memiliki lebih dari satu kendaraan bermotor baik kendaraan roda dua maupun roda empat dan penulis mengetahui warga kompleks tersebut mengikuti perkembangan teknologi. Warga kompleks PLN Gandul berkarakter sangat mempertimbangkan hal dengan sangat terperinci.

Penggunaan dari *website* Samsat ini pun dipercaya dapat memberi suatu efek atau dampak tertentu bagi pengunjungnya baik efek kognitif, afektif ataupun behavioral. Pada efek afektif biasanya berupa pengaruh sikap seperti sikap pengunjung akan informasi instansi menjadi lebih peduli atau sadar terhadap program instansi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Website* Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cinere Terhadap Peningkatan *Public Awareness* Masyarakat Tentang Program E- Samsat (Survei Kepada Warga Komplek Pln Gandul)”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis menetapkan rumusan masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : seberapa besar pengaruh penggunaan *website* samsat cinere terhadap peningkatan *public awareness* masyarakat tentang e-samsat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh penggunaan *website* Samsat Cinere terhadap peningkatan *public awareness* masyarakat tentang program e-samsat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan teori komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations*. Pengembangan teori efek dari penggunaan *website* terhadap peningkatan *public awareness*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa *website* dapat dipergunakan untuk mempermudah pengurusan dokumen seperti yang dilakukan pada program e-samsat. Para praktisi PR dapat memperoleh masukan dari hasil penelitian ini tentang peningkatan *public awareness* khalayaknya akibat dari penggunaan *website*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi, peneliti membuat kerangka sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini meliputi uraian berbagai teori-teori dan pengertian-pengertian yang menjadi dasar untuk menguraikan masalah dan dalam memecahkan masalah yang dikemukakan dalam penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai metode penelitian, jenis penelitian, metode analisis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang profil objek penelitian, analisis responden, analisis variabel x dan variabel y, uji korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis atau uji t, serta analisis pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berkaitan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**