

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menitikberatkan pada analisis isi pesan terkait program pemutihan pajak kendaraan se-Banten yang disampaikan melalui unggahan akun Instagram @abouttng. Berdasarkan hasil dan pembahasan, ditemukan bahwa akun @abouttng menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang santai namun mudah dipahami oleh masyarakat. Isi pesannya mengajak para pengendara, baik kendaraan roda dua maupun roda empat, untuk mematuhi kewajiban pajak sebagai bagian dari kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas. Informasi yang disebarkan melalui akun tersebut turut memberikan edukasi dan meningkatkan kesadaran publik mengenai program pemutihan pajak se-Banten, yang pelaksanaannya dilakukan langsung di kantor Samsat Ciledug, Kota Tangerang. Program ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat dan terbukti memberikan kemudahan dalam urusan administrasi perpajakan kendaraan.

#### **5.2 Saran**

Jalin Kolaborasi dengan Instansi Pemerintah Terkait Meskipun saat ini belum ada kerja sama resmi dengan instansi pemerintah, kepercayaan masyarakat terhadap akun @abouttng membuka peluang besar untuk menjalin kolaborasi formal. Dengan adanya sinergi ini, informasi publik dapat disampaikan secara lebih akurat, cepat, dan terpercaya, sekaligus meningkatkan kredibilitas akun sebagai mitra komunikasi publik.

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, B. (2008). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Cangara, H. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Cahyanti, P. F., Nadjib, H. A., & Krisna, M. (2023). *Analisis isi pesan pada Instagram @pertaminasumbagsel (Studi pada feed Instagram @pertaminasumbagsel dengan pendekatan agenda setting)* (Skripsi, Universitas Sriwijaya)

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Los Angeles: SAGE Publications.

Kusdi. (2009). *Organisasi dan manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Lestari, D. (2021). *Analisis isi pesan pemutihan pajak kendaraan bermotor di media sosial Instagram: Studi kasus akun @abouttng* (Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Liliweri, A. (2011). *Prinsip-prinsip dasar komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Theories of human communication* (9th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Maharani, D., & Supriyanto, A. (2023). Peran komunikasi visual dalam membangun persepsi masyarakat terhadap kampanye pemerintah di Instagram. *Jurnal Desain Komunikasi Visual*.

McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory* (6th ed.). London: SAGE Publications.

Newman, N., et al. (2022). *Reuters Institute digital news report*. Reuters Institute.

Novanti, E., Nuraeni, A. R., & Komalasari, L. (2020). Pemanfaatan media sosial dalam pelaksanaan program pemerintah (Studi kasus subbagian sekretariat daerah Kabupaten Bandung). *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran*, 11(1).

Ofcom. (2022). *News consumption in the UK: 2022 report*. Ofcom.

Rahman, F., & Yuliana, I. (2023). Komunikasi visual dalam media sosial: Studi visualisasi konten edukasi di Instagram. *Jurnal Komunikasi Visual*.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwanto, & Firdaus. (2023). Analisis pemanfaatan media sosial Instagram dalam edukasi pajak: Ditelusuri melalui Direktorat Jenderal Pajak. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*.

Tanisang, M. D., Vidyarini, T. N., & Monica, V. (2019). *Studi komparatif analisis isi pesan pada posting Instagram e-commerce di Indonesia* (Skripsi, Universitas Kristen Petra).

Vonna, P. (2018). *Analisis isi pesan pada spanduk tertib lalu lintas Satlantas Polres Aceh Besar*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas

Nama : Cyntia  
NIM : 20210400001  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 02 April 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Buddha  
Alamat : Taman Cibodas, Cempaka 7 No 15  
No. Telp : 0896-3620-3389  
*E-mail* : cyntiazhong2402@gmail.com



### B. Riwayat Pendidikan Formal

1. TK : TK Bintang Timur
2. SD : SD Mawar Saron
3. SMP : SMP Mawar Saron
4. SMA : SMK Setia Bhakti
5. S1 : Universitas Buddhi Dharma

### C. Pengalaman Kerja

1. Admin Online Shop – PT. Henisca
2. Desainer Packaging – PT. Dwi Global Megabox
3. Staff Promotion and Publication – PT. BPR Magga Jaya Utama

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Hasil Turn It In



**UNIVERSITAS  
BUDDHI DHARMA**  
*Kreativitas Membangkitkan Inovasi*

July 1<sup>st</sup>, 2025

#### Editor Explanation:

Dear Cynthia,  
Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Student ID            | : 20210400001   |
| Faculty/Study Program | : Social Sciences and Humanities/Communication Sciences   |
| Title                 | : Analisis Isi Pesan Pemutihan Pajak Kendaraan Se-Banten<br>pada Postingan Akun Instagram @Abouttng |
| Type                  | : Thesis  |

Turnitin Suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

|                      |          |
|----------------------|----------|
| Word Count           | : 9,312  |
| Character Count      | : 65,134 |
| Similarity Index     | : 18%    |
| Internet Source      | : 16%    |
| Publication          | : 6%     |
| Student Paper        | : 8%     |
| Exclude quotes       | : Off    |
| Exclude bibliography | : Off    |
| Exclude matches      | : Off    |

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show an unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

Shenny Ayunuri Beata Sitinjak, S.S., M.M., M.Hum.  
Faculty of Social Sciences and Humanities  
Buddhi Dharma University (UBD)

## Lampiran 2 Panduan Pertanyaan Wawancara

### **DAFTAR PERTANYAAN UNTUK NARASUMBER**

(Tim Reportase About Tangerang) :

Judul : Pemanfaatan media sosial Instagram @abouttng dalam mensosialisasikan pemutihan pajak kendaraan se-Banten  
Narasumber : Richard Sukhita Mintanto  
Tempat : About Tangerang  
Waktu : Senin, 9 Juni 2025

1. Kapan dan bagaimana Anda pertama kali mengetahui adanya program pemutihan pajak kendaraan dari Pemprov Banten?
2. Bagaimana Anda menilai tingkat kesadaran masyarakat terhadap program pemutihan pajak sebelum konten ini diunggah?
3. Respons seperti apa yang paling sering Anda terima dari followers terkait informasi pemutihan pajak—apakah lebih ke pertanyaan, dukungan, atau kebingungan?
4. Apa ada korelasinya berita ini dengan pendataan ulang untuk kepemilikan motor atau mobil yang sudah harus terkoneksi ke email dan wa, dan ada korelasinya gak pemutihan pajak ini dengan tilang elektronik
5. Apakah Anda sendiri atau tim Anda sempat mencoba langsung ke Samsat Ciledug untuk melihat bagaimana proses pemutihan itu berjalan?
6. Apa saja informasi atau panduan yang anda tampilkan dalam konten untuk membantu warga memahami langkah-langkah mengikuti pemutihan pajak? Seperti seminggu sebelumnya sudah menyebarkan poster atau yang lainnya
7. Apakah Anda menerima pertanyaan dari followers terkait prosedur atau pengalaman awal mereka saat datang ke Samsat Ciledug? Jika ya, bagaimana Anda meresponsnya?
8. Seberapa sering dan pada periode kapan pesan pesan tersebut dipublikasikan?
9. Bisa dijelaskan makna dari kata “kado lebaran 2025”?
10. Apakah @abouttng bekerja sama dengan instansi pemerintah untuk menyebarkan info soal pemutihan pajak?
11. Gimana cara anda membuat visual atau cerita di konten supaya keramaian di



samsat Ciledug terlihat sebagai antusiasme warga yang positif dan jelas?

12. Apakah tanggapan atau reaksi bahkan kritik mengenai konten tentang ramainya samsat pada hari pertama pemutihan pajak?
13. Setelah konten itu diunggah, apakah banyak warga yang menanyakan atau tertarik dengan layanan Samsat keliling?



## HASIL WAWANCARA

Pewawancara : Cyntia  
Narasumber : Richard Sukhita Mintanto  
Sebagai : Manager Operasional / Pembuat Konten  
Tanggal Wawancara : Senin, 09 Juni 2025  
Lokasi Wawancara : TS Cafe Gading Serpong

### Hasil Wawancara

1. **Pertanyaan** : Kapan dan bagaimana Anda pertama kali mengetahui adanya program pemutihan pajak kendaraan dari Pemprov Banten?

**Jawaban** : Saya pertama kali mengetahui adanya program pemutihan pajak kendaraan ini sekitar seminggu setelah Lebaran, saat pemerintah Provinsi Banten mengumumkan secara resmi informasi pemutihan pajak kendaraan untuk seluruh wilayah Banten. Selain itu, saya juga mendapatkan informasi tambahan dari masyarakat sekitar yang saling berbagi kabar terkait program ini.

2. **Pertanyaan** : Bagaimana Anda menilai tingkat kesadaran masyarakat terhadap program pemutihan pajak sebelum konten ini diunggah?

**Jawaban** : Sebelum konten ini diunggah, saya melihat tingkat kesadaran masyarakat mengenai program pemutihan pajak kendaraan di Banten masih cukup rendah dan belum merata. Informasi yang beredar umumnya hanya dari obrolan mulut ke mulut atau postingan grup WhatsApp, sehingga banyak masyarakat yang belum memahami detail manfaat, syarat, dan periode pemutihan ini. Ada juga yang sudah mendengar kabar pemutihan, tetapi masih ragu apakah programnya sudah berjalan atau hanya wacana. Hal ini membuat sebagian masyarakat menunda pembayaran pajak karena kurangnya informasi yang jelas. Karena itu, kami merasa perlu membuat konten ini agar masyarakat mendapatkan penjelasan yang akurat dan mendorong mereka memanfaatkan program pemutihan ini dengan tepat waktu.



3. **Pertanyaan** : Respons seperti apa yang paling sering Anda terima dari followers terkait informasi pemutihan pajak—apakah lebih ke pertanyaan, dukungan, atau kebingungan?

**Jawaban** : Respons yang paling sering kami terima dari followers justru didominasi pertanyaan, terutama soal detail teknis seperti syarat pemutihan, lokasi layanan, dan periode berlakunya program ini. Banyak juga yang menanyakan apakah denda mereka benar-benar dihapus jika ikut program ini, serta bagaimana cara mengecek tunggakan pajak secara online. Di luar pertanyaan, ada juga yang merasa terbantu dengan informasi ini dan mengirimkan pesan dukungan karena merasa konten ini membantu mereka lebih berani mengurus pajak kendaraannya. Namun memang ada sebagian yang masih bingung, terutama yang belum pernah mengurus pajak kendaraan sebelumnya, sehingga kami perlu menjelaskan ulang dengan bahasa sederhana agar mereka paham langkah-langkahnya.

4. **Pertanyaan** : Apa ada korelasinya berita ini dengan pendataan ulang untuk kepemilikan motor atau mobil yang sudah harus terkoneksi ke email dan wa, dan ada korelasinya gak pemutihan pajak ini dengan tilang elektronik.

**Jawaban** : Sebenarnya, ada benang merahnya, walaupun program pemutihan pajak ini secara resmi tujuannya adalah meringankan beban masyarakat agar mau menuntaskan kewajiban pajaknya. Namun, di lapangan, program pemutihan ini juga sekaligus menjadi momen pendataan ulang kendaraan, karena saat membayar pajak biasanya pemilik diminta memperbarui data seperti nomor HP aktif, email, atau WA yang terhubung dengan NIK. Hal ini untuk mendukung kebijakan ke depan agar semua data kendaraan terkoneksi digital, termasuk untuk keperluan notifikasi pajak dan sistem tilang elektronik. Terkait tilang elektronik, pemutihan pajak memang tidak langsung terkait, tetapi secara tidak langsung saling mendukung. Dengan data kendaraan yang sudah diperbarui dan pajak yang sudah aktif, sistem ETLE akan lebih mudah menindak pelanggaran secara elektronik, karena data kendaraan yang kena tilang sudah valid dan pemiliknya teridentifikasi dengan jelas. Jadi meskipun berbeda program, keduanya saling berkaitan dalam upaya penertiban administrasi kendaraan di

Banten.

5. **Pertanyaan** : Apakah Anda sendiri atau tim Anda sempat mencoba langsung ke Samsat Ciledug untuk melihat bagaimana proses pemutihan itu berjalan?

**Jawaban** : Iya, kami sempat turun langsung ke Samsat Ciledug untuk melihat bagaimana proses pemutihan pajak ini berjalan di lapangan. Kami ingin memastikan informasi yang kami bagikan ke followers itu benar-benar sesuai kondisi sebenarnya, bukan hanya teori. Dari hasil kunjungan, kami melihat antrian masyarakat cukup ramai, tapi masih teratur karena sudah ada jalur khusus pemutihan. Prosesnya juga relatif cepat selama dokumen yang dibawa lengkap. Petugas di sana juga menjelaskan detail soal syarat dan prosedur, sehingga masyarakat lebih paham langkah-langkahnya. Dengan turun langsung, kami jadi bisa memberikan panduan yang lebih praktis kepada masyarakat yang masih ragu atau khawatir prosesnya akan ribet.

6. **Pertanyaan** : Apa saja informasi atau panduan yang anda tampilkan dalam konten untuk membantu warga memahami langkah-langkah mengikuti pemutihan pajak? Seperti seminggu sebelumnya sudah menyebarkan poster atau yang lainnya

**Jawaban** : Dalam konten ini, kami berusaha membantu warga memahami langkah-langkah mengikuti pemutihan pajak dengan cara yang sederhana dan mudah dipraktikkan. Seminggu sebelum program dimulai, kami sudah menyebarkan poster informatif di story dan feed yang memuat tanggal mulai dan berakhirnya pemutihan, jenis kendaraan yang bisa ikut, serta syarat dokumen yang perlu disiapkan.

7. **Pertanyaan** : Apakah Anda menerima pertanyaan dari followers terkait prosedur atau pengalaman awal mereka saat datang ke Samsat Ciledug? Jika ya, bagaimana Anda meresponsnya?

**Jawaban** : Iya, kami cukup sering menerima pertanyaan dari followers yang baru pertama kali datang ke Samsat Ciledug untuk mengikuti pemutihan

pajak. Biasanya mereka menanyakan hal-hal teknis seperti di mana loket pemutihan berada, apakah harus fotokopi dokumen dulu di luar, bagaimana alur antrian, dan apakah harus membawa kendaraan saat mengurus pemutihan, Saat menerima pertanyaan seperti ini, kami berusaha merespons dengan bahasa yang santai tapi tetap informatif, supaya mereka tidak merasa tegang saat datang ke Samsat. Kami jelaskan langkah-langkah mulai dari pengecekan berkas di loket informasi, loket mana yang harus dituju, dan tips datang lebih pagi agar tidak kena antrian panjang. Kalau ada yang masih ragu, kami biasanya kirimkan panduan singkat dalam bentuk poin di DM agar mereka bisa langsung save dan bawa sebagai catatan saat ke Samsat.

8. **Pertanyaan** : Seberapa sering dan pada periode kapan pesan pesan tersebut dipublikasikan?

**Jawaban** : Pesan-pesan mengenai pemutihan pajak kendaraan se- Banten 2025 dipublikasikan secara berkala melalui akun Instagram @abouttng, dengan fokus pada momen-momen penting yang berkaitan dengan kebijakan tersebut. Konten ini biasanya diposting pada periode awal pemberlakuan kebijakan, serta beberapa kali dalam rentang waktu tertentu menjelang tenggat waktu terakhir untuk pemutihan. Secara umum, frekuensi posting dilakukan dalam beberapa minggu atau bulan terakhir menjelang periode pemutihan pajak berakhir, guna memastikan masyarakat mendapat informasi yang cukup tentang kebijakan ini dan mengingatkan mereka untuk segera memanfaatkan program pemutihan tersebut.

9. **Pertanyaan** : Bisa dijelaskan makna dari kata “kado lebaran 2025”?

**Jawaban** : Istilah "Kado Lebaran 2025" yang digunakan untuk program pemutihan pajak kendaraan di Banten adalah cara pemerintah untuk menyampaikan kabar baik. Layaknya hadiah spesial di momen Lebaran, kebijakan ini diharapkan terasa lebih dekat dan meringankan beban masyarakat. Pemakaian kata "kado" menjadikan kesempatan pengampunan denda pajak ini terasa sebagai hadiah istimewa yang sayang dilewatkan, sekaligus memperkuat

pesan bahwa pemerintah peduli dan ingin berbagi kebaikan di suasana Lebaran.

10. **Pertanyaan** : Apakah @abouttng bekerja sama dengan instansi pemerintah untuk menyebarkan info soal pemutihan pajak?

**Jawaban** : Untuk konten mengenai pemutihan pajak kendaraan se-Banten 2025, @abouttng memang mengutamakan informasi yang akurat dan terpercaya. Dalam beberapa kasus, kami mendapatkan informasi langsung dari sumber resmi atau rilis yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, seperti Bapenda atau Samsat setempat. Namun, kami tidak selalu terikat dalam kerja sama formal. Tujuan utama kami adalah membantu menyebarkan informasi penting yang bermanfaat untuk masyarakat, terutama warga Tangerang dan sekitarnya. Jadi meskipun tidak selalu ada kolaborasi resmi, kami tetap mengedepankan keakuratan informasi dengan merujuk pada sumber pemerintah yang valid.

11. **Pertanyaan** : Gimana cara Anda membuat visual atau cerita di konten supaya keramaian di Samsat Ciledug terlihat sebagai antusiasme warga yang positif dan jelas?

**Jawaban** : Dalam menyampaikan situasi keramaian di Samsat Ciledug, kami berusaha menyajikannya sebagai bentuk antusiasme warga yang positif terhadap program pemutihan pajak. Kami menggunakan visual yang menggambarkan warga yang tertib mengantre, serta suasana yang aktif tapi tetap kondusif. Dari sisi storytelling, kami menambahkan narasi atau caption yang memberi konteks, seperti menyebut bahwa tingginya jumlah warga yang datang adalah bukti bahwa program ini disambut baik dan dinilai bermanfaat. Jadi, kami tidak hanya menampilkan keramaian sebagai kerumunan, tapi memperlihatkan sebagai partisipasi aktif masyarakat yang sadar akan pentingnya kewajiban pajak.

12. **Pertanyaan** : Apakah tanggapan atau reaksi bahkan kritik mengenai konten tentang ramainya samsat pada hari pertama pemutihan pajak?

**Jawaban** : Tanggapan dari masyarakat cukup beragam. Banyak yang memberikan respons positif karena merasa terbantu dengan informasi yang kami bagikan soal pemutihan pajak, termasuk kondisi di lapangan seperti ramainya Samsat di hari pertama. Tapi, ada juga beberapa kritik—misalnya dari warganet yang merasa antrean terlalu panjang atau sistem pelayanan belum maksimal. Kami menganggap kritik itu sebagai masukan yang membangun, dan justru kami jadikan bahan pertimbangan untuk menyampaikan informasi lanjutan, seperti tips datang lebih awal, alternatif lokasi Samsat lain, atau info layanan online. Tujuan kami bukan hanya memberi informasi, tapi juga menjaga agar komunikasi dua arah tetap terbuka dan bermanfaat untuk semua pihak.

13. **Pertanyaan** : Setelah konten itu diunggah, apakah banyak warga yang menanyakan atau tertarik dengan layanan Samsat Keliling?

**Jawaban** : Setelah konten tentang pemutihan pajak diunggah, memang banyak warga yang mulai aktif bertanya, termasuk soal layanan Samsat Keliling. Banyak yang penasaran apakah pemutihan bisa dilakukan di mobil layanan keliling, jadwal dan lokasi terdekatnya, serta dokumen apa saja yang perlu disiapkan. Itu menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik mencari alternatif yang lebih praktis selain datang langsung ke kantor Samsat. Karena itu, kami juga menyesuaikan konten lanjutan dengan menjelaskan jadwal dan titik-titik layanan Samsat Keliling, supaya info yang dibutuhkan warga bisa langsung mereka akses lewat platform kami.



### Lampiran 3 Foto Bersama Narasumber Konten Abouttng





#### Lampiran 4 Caption Konten Abouttng

