

**DIFUSI INOVASI APLIKASI ELEKTRONIK DATA DAN  
SISTEM PAJAK DAERAH ONLINE (E-DEMPO) DI  
SAMSAT WILAYAH III KOTA PALEMBANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat

Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh :

**Editiah**

**07031281823113**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

### “DIFUSI INOVASI APLIKASI ELEKTRONIK DATA DAN SISTEM PAJAK DAERAH ONLINE (E-DEMPO) DI SAMSAT WILAYAH III KOTA PALEMBANG”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Editiah

07031281823113

Pembimbing I

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

NIP. 197905012002121005

Tanda Tangan

Tanggal

Pembimbing II

2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.KOM., M.Si

NIP. 199208222018031001

Tanda Tangan

Tanggal



Mengetahui  
Ketua Jurusan  
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
Nip. 197905012002121005

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

### DIFUSI INOVASI APLIKASI ELEKTRONIK DATA DAN SISTEM PAJAK DAERAH ONLINE (E-DEMPO) DI SAMSAT WILAYAH III KOTA PALEMBANG

Skripsi

Oleh:

Editiah

07031281823113

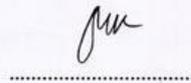
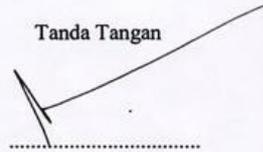
Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
pada tanggal 13 April 2022

Pembimbing:

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

Tanda Tangan



Penguji

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 1964060619920310

2. Krisna Murti, S.I.Kom., M.A  
NIP. 198807252019031010



Mengetahui,

Dekan FISIP Unsri,



Prof. Dr. Afidri, M.Si  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 1964060619920310

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Editiah  
NIM : 07031281823113  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 12 Juni 2001  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 02 Maret 2022  
Yang membuat pernyataan

  
Editiah  
NIM. 07031281823113

  
METERAI  
TEMPEL  
11AJX769422484

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“Bangun kesuksesan dari kegagalan.

Keputusan dan kegagalan adalah dua  
batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan”

(Dale Carnegie)

Atas Rahmat Allah Swt,  
Skripsi ini kupersembahkan

Kepada :

1. Kedua Orang Tuaku
2. Saudaraku
3. Sahabatku
4. Prodi Ilmu Komunikasi
5. Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa peneliti rasakan, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang”. Proposal Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan Seminar Proposal Skripsi dan merupakan sebagai langkah awal sebelum mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, tentu peneliti tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang telah mendukung baik moril maupun materil. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu:

1. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSEC selaku Rektor/Ketua Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, dan perhatiannya dalam membimbing pengerjaan proposal skripsi ini.
5. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi II peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, dan perhatiannya dalam membimbing pengerjaan proposal skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan membagikan ilmunya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi Strata Satu Prodi Ilmu Komunikasi.
7. Mbak Sertin dan Mbak Anty selaku admin Jurusan Ilmu Komunikasi Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
8. Terima kasih yang paling istimewa diberikan kepada Kedua orang tua saya Ayah Kasnadi dan Ibu Endang Rustanti, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, nasihat, didikan, kasih sayang untuk penulis mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi.
9. Saudara dan keluarga besar saya Yuk Iba, Dek Nata, Dek Iam, Dek Azril, Dek Sultan dan Bik Misba, Pakwo Samsuryadi, Yuk Aisyah dan seluruh keluarga besar yang tak pernah henti memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Terimakasih Banyak untuk M. Rizki Zainudin yang selalu menyemangati, sabar dan membantu semua urusan perkuliahan penulis sehingga saya sangat dipermudah dan merasa penulis tidak sendirian.
11. Terima Kasih juga kepada teman seperjuangan Syafa safira, Tasya Adinda, Sakyla Dea Ivanka dari awal masuk kuliah hingga sekarang yang senantiasa mendukung, merangkul dan mendengarkan keluh kesah penulis selama menyelesaikan perkuliahan ini, Terima kasih atas kebersamaannya berbagai suka dan duka selama berjuang dibangku perkuliahan.
12. Teman-Teman Esa Arisnawati, Salsabila Syarif, Teman-teman Jamet, Teman-teman ips 5 yang senantiasa mendukung dan menemani penulis baik senang maupun duka selama penulis diperkuliahan ini.
13. Wanita-wanita yang sangat amat baik Cempaka Alkawaddah, Widia Apriana dan Tia Jessica yang telah membantu, menyemangati ketika penulis sedang terpuruk dan selalu peduli untuk mencoba memberi semangat kepada penulis selama masa perkuliahan ini untuk terus maju.

14. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Kelas B dan A Palembang dan Kelas Humas Angkatan 2018 yang telah berbagi suka dan duka selama perkuliahan tatap muka dan online berlangsung.
15. Dan Terimakasih untuk semua pihak yang belum bisa disebut satu-persatu. Penulis ucapkan karena telah berperan dan membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Rasa terima kasih ini kemudian diiringi dengan harapan agar skripsi ini dapat menjadi manfaat dalam menambah kekayaan Pendidikan di bidang Ilmu Komunikasi.

Palembang, 4 Desember 2021

Editiah

(07031281823113)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Difusi Inovasi aplikasi E-DEMPO yang ada di SAMSAT Wilayah III kota Palembang terhadap pengguna aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan dilapangan, dapat disimpulkan hasil yang ditemukan dengan teori Difusi Inovasi oleh Everet M. Rogers dengan 4 elemen yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu dan Sistem Sosial yaitu menunjukkan bahwa proses adopsi aplikasi E-DEMPO kurang maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan wajib pajak yang membayarkan pajaknya di SAMSAT Wilayah III kota Palembang, hanya sebagian saja yang antusias dikarenakan masih banyak wajib pajak yang membayarkan pajaknya secara langsung ke kantor SAMSAT Wilayah III kota Palembang. Sehingga aplikasi E-DEMPO ini hanya diadopsi oleh beberapa wajib pajak saja yang memang mau dan antusias dengan adanya aplikasi E-DEMPO.

**Kata kunci : Difusi Inovasi, E-DEMPO, SAMSAT Wilayah III kota Palembang.**

**Pembimbing I**



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

**Pembimbing II**



**Oemar Madri Bafadhal, S.IKOM., M.Si**  
NIP. 199208222018031001

**Palembang, Maret 2022**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**



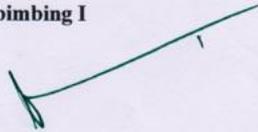
**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

## **ABSTRACT**

This study aimed to determine the Diffusion of Innovation in the E-DEMPO application in SAMSAT Region III Palembang to application it's users. This research uses descriptive qualitative method. Based on the results of the analysis that has been obtained in the field, it can be concluded that the results found with the theory of Diffusion of Innovation by Everet M. Rogers with 4 elements, called Innovation, Communication Channels, Duration and Social System, which shows that the adoption process of the E-DEMPO application is less than optimal. This is shown by taxpayers who pay their taxes at SAMSAT Region III Palembang city, only some are enthusiastic because there are still many taxpayers who pay their taxes directly to the SAMSAT Region III office in Palembang. So that the E-DEMPO application is only adopted by a few taxpayers who are willing and enthusiastic about the E-DEMPO application.

**Keywords: Diffusion of Innovation, E-DEMPO, SAMSAT Region III Palembang city.**

**Pembimbing I**



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

**Pembimbing II**



**Oemar Madri Bafadhal, S.I.KOM., M.Si**  
NIP. 199208222018031001

**Palembang, Maret 2022**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....  | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.1.1 Kurangnya Sosialisasi Aplikasi E-Dempo pada SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.....             | 7           |
| 1.1.2 Masyarakat Lebih Banyak Membayar Pajak Secara Langsung Dibanding Melalui Aplikasi E-Dempo..... | 9           |
| 1.1.3 SAMSAT Wilayah III Kota Palembang Merupakan Kantor yang Belum Lama Berdiri.....                | 11          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 13          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 13          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 13          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....  | 13          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....   | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>14</b>   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1 Landasan Teori.....  | 14        |
| 2.2 Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang..... | 14        |
| 2.2.1 Definisi Difusi Inovasi.....   | 14        |
| 2.3 Berbagai Teori-Teori dan Konsep Mengenai Difusi Inovasi.....   | 16        |
| 2.3.1 Efektivitas komunikasi menurut David K Berlo (1961).....   | 16        |
| 2.3.2 Faktor-Faktor yang Dapat Mendukung Kecepatan Adopsi.....   | 18        |
| 2.4 Teori yang Digunakan.....  | 21        |
| 2.5 Kerangka Teori.....  | 22        |
| 2.6 Kerangka Pemikiran.....  | 27        |
| 2.7 Penelitian Terdahulu.....  | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>39</b> |
| 3.1 Desain Penelitian.....   | 39        |
| 3.2 Definisi Konsep.....   | 39        |
| 3.3 Fokus Penelitian.....  | 40        |
| 3.4 Unit Analisis.....   | 44        |
| 3.5 Unit Observasi.....  | 45        |
| 3.6 Informan Penelitian.....   | 45        |
| 3.7 Jenis dan Sumber Data.....   | 47        |
| 3.7.1 Jenis Data.....  | 47        |
| 3.7.2 Sumber Data.....   | 48        |
| 3.8 Teknik Pengumpulan Data.....   | 48        |
| 3.9 Teknik Keabsahan Data.....   | 49        |
| 3.10 Teknik Analisis Data.....   | 50        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM ORGANISASI DAN APLIKASI E-DEMPO.....</b>   | <b>51</b> |
| 4.1 Sejarah SAMSAT.....  | 51        |
| 4.2 Sejarah SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.....   | 53        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.3 Visi dan Misi SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.....  | 54        |
| 4.3.1 Visi.....   | 54        |
| 4.3.2 Misi.....   | 54        |
| 4.4 Aplikasi E-DEMPO.....   | 55        |
| 4.5 Struktur Organisasi SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.....                                  | 55        |
| <b>BAB V HASIL DAN ANALISIS.....</b>  | <b>57</b> |
| 5.1 Inovasi.....  | 57        |
| 5.1.1 Relative Advantage (Keuntungan Relatif).....  | 58        |
| 5.1.2 Compatibility (keserasian).....   | 60        |
| 5.1.3 Complexity (kerumitan).....   | 62        |
| 5.1.4 Trialability (ketercobaan).....   | 65        |
| 5.1.5 Observability (keterlihatan).....   | 66        |
| 5.2 Saluran Komunikasi.....   | 67        |
| 5.2.1 Saluran Komunikasi Interpersonal.....   | 68        |
| 5.2.2 Saluran Media Massa.....  | 69        |
| 5.3 Jangka Waktu.....   | 71        |
| 5.3.1 Proses Pengambilan Keputusan Oleh Individu.....   | 71        |
| 5.3.2 Tingkat Kecepatan Individu Dalam Mengadopsi Suatu Inovasi Dibandingkan Individu Lain..... | 73        |
| 5.4 Sistem Sosial.....  | 77        |
| 5.4.1 Struktur Sosial.....  | 77        |
| 5.4.2 Sistem Norma.....   | 79        |
| 5.4.3 Pemuka Pendapat dan penyalur perubahan.....   | 81        |
| 5.4.4 Tipe dari Keputusan Inovasi.....  | 83        |
| 5.4.5 Dampak Suatu Inovasi.....   | 83        |
| 5.5 Diskusi Hasil Penelitian.....   | 85        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>90</b> |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 6.1 Kesimpulan.....        | 90        |
| 6.2 Saran Praktis.....     | 91        |
| 6.3 Saran Teoritis.....    | 92        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>93</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       | <b>97</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Pembayaran Pajak Secara Langsung dan Aplikasi E-Dempo Tahun 2020-2021..... | 10 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....  | 34 |
| Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....  | 41 |
| Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....   | 46 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Aplikasi E-DEMPO.....                         | 6  |
| Gambar 2. 1 Proses Keputusan Inovasi.....                 | 15 |
| Gambar 4. 1 Kantor SAMSAT Wilayah III Kota Palembang..... | 53 |

## DAFTAR BAGAN

|   |    |
|---|----|
| Bagan 2. 1 Alur Pemikiran.....  | 33 |
| Bagan 4. 1 Struktur Organisasi SAMSAT Wilayah III Kota Palembang..... | 56 |
| Bagan 5.1 Hasil Penelitian.....                                       | 86 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi pada zaman sekarang berkembang dengan sangat pesat dan banyak membantu manusia dalam melewati berbagai gangguan dalam berkomunikasi maupun beraktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Dengan berkembangnya teknologi dapat menjadi pemicu untuk terus mengembangkan sebuah inovasi-inovasi baru dalam aspek sosial, politik, pendidikan dan ekonomi. Begitu juga dalam komunikasi, media komunikasi yang semakin meluas, media digital yang semakin maju, dapat dimanfaatkan dengan sangat baik oleh individu maupun oleh organisasi, dan lembaga dalam melangsungkan komunikasi yang dilakukan untuk kepentingannya masing-masing.

Komunikasi tidak dapat dikatakan hanya sekedar bertukar pesan maupun informasi yang ada, tetapi juga merupakan aktivitas yang dikerjakan oleh kelompok atau individu untuk saling bertukar informasi-informasi, maupun bertukar ide-ide, dalam hal ini adanya keterkaitan pada suatu proses pembangunan dimana adanya ide-ide baru yang akan menambah inovasi dalam sebuah pembangunan yang sangat perlu untuk diberitahukan kepada masyarakat, yang memiliki tujuan untuk mencapai suatu perubahan-perubahan baru kearah yang lebih baik (Cangara:2011).

Berdasarkan Undang-Undang nomor 11 tahun 2019, pasal (1) ayat 14 tentang sistem nasional ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia yang berbunyi, difusi ilmu pengetahuan dan teknologi adalah kegiatan penyebarluasan informasi atau promosi tentang suatu ilmu pengetahuan dan teknologi secara proaktif dan ekstensif oleh penemunya atau pihak lain dengan tujuan agar dimanfaatkan untuk meningkatkan daya gunanya. Pemerintahan pun mempunyai peranan penting dalam perkembangan teknologi guna meningkatkan daya saing serta produktifitas dalam berbagai sektor demi terwujudnya kemakmuran rakyat secara fundamental.

Menurut Rogers dan Shoemaker dalam buku difusi inovasi (Suciati,dkk:2019) mendefinisikan sebuah gagasan bahwa difusi adalah bagian dari sistem transformasi sosial. Transformasi sosial merupakan sebuah sistem yang akan berlangsung pada sebuah susunan dan kegunaan dalam sebuah sistem sosial tersebut. Transformasi sosial yang akan berlangsung dibagi menjadi 3, yakni: (1) Penemuan (*invention*), (2) Difusi (*diffusion*), dan (3) Konsekuensi (*consequences*). Difusi merupakan sebuah sistematis dimana ide-ide baru dapat dikomunikasikan dengan baik dengan sistem-sistem sosial yang ada. Sedangkan inovasi menurut Stephen Robbins (1944) adalah sesuatu ide baru yang diaplikasikan untuk dapat memperbaiki suatu produk atau sebuah sistem dan jasa. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwasannya inovasi merupakan suatu gagasan-gagasan yang dianggap baru oleh masyarakat, dan untuk menjadikan produk dan jasa menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan hal tersebut dapat kita ketahui bahwa difusi inovasi adalah proses perubahan sistem sosial dimana terdapat pembaharuan suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk mencapai efisiensi nilai guna produk atau jasa yang akan berlangsung secara menerus dari satu tempat ketempat lain, dari bidang satu ke bidang yang lain, dari waktu ke waktu kepada suatu kelompok dari sistem sosialnya.

Perkembangan arus globalisasi ini dapat mempengaruhi daya saing yang cukup tinggi untuk negara Indonesia dan negara-negara lain, ini salah satu tugas pemerintah untuk terus meningkatkan arus teknologi agar teknologi di Indonesia terus berkembang dengan sangat pesat, dengan itu pemerintah harus terus menjalankan pemerataan difusi teknologi, sehingga negara Indonesia tidak ketinggalan dengan negara lain dan tentunya dengan melakukan hal tersebut pemerintah dapat memberikan kesejahteraan terhadap negara Indonesia. Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka pemerintah perlu untuk membuat kajian khusus guna menyelesaikan permasalahan mengenai difusi teknologi sehingga pada perkembangan teknologi di negara Indonesia dapat selaras pada arus perkembangan globalisasi.

Difusi inovasi juga diterapkan pada kantor SAMSAT, karena dalam melakukan sebuah inovasi merupakan hal-hal yang sangat membantu dalam mengelolah data dari pelayanan serta ide-ide baru yang sangat diperlukan pada sebuah perubahan yang akan menunjukkan sebuah sistem yang lebih baik dari sistem yang telah ada, maka dari itu untuk dapat memperbaiki suatu sistem dengan melakukan suatu pembaharuan dan penerapan inovasi. Hal ini dilakukan agar mempermudah aktivitas masyarakat dalam pembayaran pajak bermotor setiap tahunnya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Merupakan sebuah sistem administrasi yang dapat mempercepat dan melancarkan sistem pelayanan yang berguna sebagai sarana dalam membantu kepentingan-kepentingan masyarakat. Di Indonesia samsat melakukan kerja sama dengan Dinas Pendapatan Provinsi, PT Jasa Raharja (Persero), dan Polri, dimana dengan kerja sama ini dapat mempermudah sistem pembayaran maupun pelayanan yang akan dilakukan kantor samsat sehingga dapat terciptanya kelarasan serta kelancaran dalam pelaksanaan pembayaran pajak.

SAMSAT berada di 4 lokasi yang tersebar di Palembang yaitu, SAMSAT wilayah Palembang 1, SAMSAT wilayah Palembang II, SAMSAT Wilayah Palembang III, SAMSAT wilayah Palembang IV, dimana dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan pada kantor-kantor samsat terdekat, salah satunya kantor Samsat Wilayah III Kota Palembang. SAMSAT Wilayah III Palembang yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta Komplek Bandara Mas Simpang Fly Over KM 10 kota Palembang, berdiri pada bulan 1 Oktober 2019 dimana dalam pengesahan untuk dimulainya pelaksanaan dalam pembayaran pajak langsung disahkan pada tanggal 30 Maret 2020 dengan membuka loket pajak selama 1 tahun. SAMSAT Wilayah III Palembang ini masyarakat dapat membayarkan pajaknya secara langsung dengan mudah dan akan mendapat arahan dari petugas untuk melakukan pembayaran sesuai dengan peraturan yang ada, karena pada SAMSAT wilayah III Palembang sangat mengutamakan pelayanan yang baik demi untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dalam membayar pajak.

Pajak adalah salah satu pendapatan terbesar yang dapat diterima oleh negara. Dalam penerimaannya tentunya pemerintah mempunyai maksud dan tujuan yaitu, untuk digunakan sebagai sarana dalam membayarkan semua bentuk kebutuhan-kebutuhan dari negara seperti, membiayai pembangunan-pembangunan nasional dan apa yang menjadi keperluan negara juga termasuk didalamnya. Maka dari itu penerimaan yang bersumber dari pajak setiap tahunnya diharapkan untuk terus meningkat. Pada perhitungan dari pendapatan dan juga uang belanja negara adalah suatu hal yang dianggap menjadi komponen penting dalam penerimaan negara (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Dalam Undang-Undang pasal 1 ayat 1 UU No. 16 tahun 2009 yang berbunyi, pajak merupakan 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. Pada penjelasan Undang-Undang tersebut dapat kita ketahui bahwasannya pajak adalah bayaran wajib kepada negara dimana pembayarannya bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan sepeserpun dari negara dan dipergunakan untuk kepentingan-kepentingan yang diperlukan oleh negara demi untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya.

*Self assessment system* adalah sistem yang dapat mengaitkan pembayaran pajak yang wajib dibayarkan secara aktif untuk diberi peluang sekaligus diberi kepercayaan untuk ikut serta secara penuh dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak, yaitu dengan menghitung secara mandiri jumlah pajak yang akan dibayarkan atau terutang, membayarkan pajaknya, dan melaporkan apa yang menjadi keluhan ke kantor pajak dan petugasnya. Gambaran dari pelaksanaan sistem pajak ini adalah suatu hal yang harus dikerjakan karena melihat kepatuhannya dalam pembayaran wajib pajak. Sistem yang dilakukan akan dapat terjalankan dengan baik apabila wajib pajak mempunyai kepekaan, kedisiplinan serta kejujuran untuk selalu melaksanakan kewajiban dalam membayarkan pajak

agar dapat sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang ada (Nurhidayah,2015).

Indonesia dalam pengambilan pajak menggunakan jenis sistem *self assessment system* dimana para wajib pajak tentunya sangat diberi kepercayaan penuh dalam semua hal yang akan dibayarkan, maka dari itu wajib pajak harus menaati semua peraturan yang berlaku serta mengikuti semua syarat yang diberikan demi terciptanya pembayaran wajib pajak secara kondusif dan sesuai dengan perundang-undangan tentang wajib pajak yang berlaku di Indonesia (Diana,2013).

Pembayaran untuk wajib pajak tentu pihak SAMSAT dapat selalu berupaya memberikan suatu pelayanan yang baik dengan optimal kepada wajib pajak, agar terciptanya rasa nyaman dan aman dalam pembayaran pajak yang akan dibayarkan secara langsung maupun secara online. SAMSAT mempunyai sebuah inovasi dalam perubahan sistem untuk pembayaran pajak dan pelaporan pajak. Salah satu perubahan dari SAMSAT yang akan dilakukan adalah dengan melaksanakan suatu perbaikan-perbaikan dalam proses bisnis yakni dengan menggunakan inovasi teknologi komunikasi serta informasi, dalam pemanfaatan inovasi teknologi komunikasi dan informasi sekaligus bersamaan dengan sebuah sistem yang modern dalam pembayaran pajak yaitu dengan diluncurkannya sistem pembayaran melalui online dengan menggunakan aplikasi yang bernama Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO).

Aplikasi E-DEMPO merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh tim pembina SAMSAT Sumatera Selatan untuk dapat memberikan pelayanan prima pada pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pembuatan STNK, dimana dalam pembayarannya dilakukan dengan melalui ATM Bank yang sudah mempunyai kontrak kerja sama yang berada di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menggunakan aplikasi ini akan banyak keuntungan serta kemudahan dalam pembayarannya yaitu, dapat terhindar dari percaloan yang dilakukan oleh petugas pajak, menghilangkan setiap korupsi yang akan dilakukan, informasi mengenai

perhitungan pajak yang tepat dan sesuai dengan pajak yang akan dibayarkan, tentunya dapat memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para wajib pajak.

E-DEMPO diperjelas oleh BAPENDA provinsi Sumatera Selatan sebagai sebuah solusi untuk dapat memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*. Dalam menghimbau masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasinya dengan sebaik mungkin sebagai sarana dalam pembayaran pajak yang dapat dilakukan secara *online* tentunya ini dapat memudahkan masyarakat, khususnya kepada masyarakat kota Palembang. Dalam hal ini, aplikasi E-DEMPO sangat berpengaruh dalam meminimalisasi dari data yang tidak akurat, menghemat pengeluaran biaya dan waktu dalam mempersiapkan datanya, memproses, dan pembayaran yang dilakukan ke kantor SAMSAT dengan tepat waktu dan benar.



**Gambar 1. 1 Aplikasi E-DEMPO**

**Sumber:** Aplikasi E-DEMPO

Dengan adanya kemudahan ini tentunya agar kewajiban perpajakan dapat meningkat dengan baik melalui penggunaan aplikasi E-DEMPO. Selain itu pembayaran yang dilakukan secara *online* ini akan memudahkan para petugas pajak dalam mengelola data. Selain itu aplikasi E-DEMPO ini juga memiliki kekurangan dalam difusi maupun inovasinya, pada difusinya aplikasi E-DEMPO

kurang dalam mensosialisasikan aplikasinya dan tidak dilakukan dengan maksimal, sedangkan dari inovasinya aplikasi E-DEMPO dalam mengaksesnya jaringannya terkadang lemot dan hanya dapat diakses melalui android karena pada pengguna ios belum mendukung aplikasinya.

Maka dari itu, difusi inovasi dapat mengacu pada suatu proses pembaharuan yang diadakan oleh BAPENDA yaitu aplikasi E-DEMPO yang akan diberitahukan kepada seluruh masyarakat. Inovasi ini dapat memberikan masyarakat sebuah reaksi positif terhadap pembaharuan yang ada, tentunya akan banyak manfaat yang akan diterima. karena pada dasarnya dengan adanya pengaruh positif kepada masyarakat dapat memberikan motivasi untuk terus membayar pajak dengan tepat waktu, mengingat pembayaran pajak melalui aplikasi E-DEMPO sudah sangat dipermudah dengan hanya membuka aplikasi dapat mempercepat dalam membayarkan pajak karena dapat dilakukan dimana saja. Dengan adanya pembaharuan ini menjadikan aplikasi E-DEMPO lebih efisien dan berpengaruh terhadap perkembangan teknologi pada masyarakat.

Inovasi yang dilakukan oleh BAPENDA adalah untuk dapat memperkenalkan inovasi yang menggunakan akses internet dalam pembayaran wajib pajak. Pemerintah pun menekankan pentingnya sebuah inovasi dalam aplikasi ini yang memiliki tujuan jangka panjang untuk keberlangsungan dan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, tentunya ini juga selaras dengan kebijakan pemerintah untuk wajib pajak.

Ada beberapa alasan peneliti dalam pemilihan judul Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang, yakni :

### **1.1.1 Kurangnya Sosialisasi Aplikasi E-Demopo pada SAMSAT Wilayah III Kota Palembang**

Dalam proses sosialisasi aplikasi E-DEMPO yang dilakukan pada kantor SAMSAT Wilayah III Kota Palembang, tentunya memiliki permasalahannya tersendiri dalam mensosialisaikan aplikasinya. Agar proses sosialisasi dapat

berjalan dengan baik dan semua masyarakat dapat mengetahui aplikasinya secara jelas, sangat penting bagi petugas SAMSAT untuk memberikan informasi yang sedetail-detailnya dan mensosialisasikan programnya dengan hal-hal yang menarik dan rinci, hal ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas mengenai aplikasi dan menggunakan aplikasi dalam pembayaran pajak melalui *online*. Hal ini juga dibenarkan oleh pihak SAMSAT, bahwa aplikasi E-DEMPO ini kurang dalam mensosialisasikan programnya kepada masyarakat.

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada salah satu narasumber di kantor SAMSAT wilayah III kota Palembang adalah :

“Dalam mensosialisasikan aplikasinya, SAMSAT wilayah III kota Palembang hanya memberitahukan aplikasinya dari mulut ke mulut seperti, ketika masyarakat sedang melakukan pembayaran wajib pajak dan bertanya mengenai aplikasi kepada petugas yang sedang melayani maka akan dijelaskan secara rinci. Pada saat pembayaran pun petugas akan bertanya pajak tersebut akan dibayarkan secara online dengan menggunakan aplikasi E-DEMPO atau dibayarkan secara langsung. Upaya yang dilakukan pun tidak hanya dari mulut ke mulut saja, tetapi di kantor SAMSAT wilayah III kota Palembang juga membuat banner agar masyarakat yang hendak melakukan pembayaran dapat melihat banner tersebut sehingga masyarakat pun dapat mengetahui bahwa pada kantor SAMSAT wilayah III dalam pembayaran pajak juga dapat dibayarkan melalui akses internet dengan aplikasi yang bernama E-DEMPO.”  
(**Sumber:** wawancara pra-riset dengan Romzi Anthoni, MM. Selaku Kepala Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan di Kantor SAMSAT Wilayah III Kota Palembang pada tanggal 25 Oktober 2021).

Dari hasil wawancara diatas, menunjukkan kurangnya kantor SAMSAT wilayah III dalam mensosialisasikan aplikasi E-DEMPO kepada masyarakat, dimana aplikasinya hanya diberitahukan dari mulut ke mulut dan banner dalam memberikan informasi mengenai aplikasi E-Dempo. Padahal SAMSAT wilayah III kota Palembang dapat mensosialisasikan aplikasinya dengan lebih baik melalui media, melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dan bisa dengan membuat brosur untuk disebarakan kepada masyarakat, agar sosialisasi yang dilakukan dapat tersampaikan dengan baik. Dalam hal ini inovasi dapat memberikan pengaruh dengan adanya ide-ide baru kepada masyarakat, dengan saluran komunikasi yang baik, Sehingga sosialisasi yang dijalankan oleh kantor

SAMSAT wilayah III kota Palembang dapat berjalan dengan maksimal. Dengan difusi inovasi dalam mensosialisasikan aplikasinya dapat dilakukan dengan terus menerus dan saluran komunikasi yang ada dapat dimaksimalkan lagi, agar terciptanya kelancaran dalam mensosialisasikan aplikasinya.

### **1.1.2 Masyarakat Lebih Banyak Membayar Pajak Secara Langsung Dibanding Melalui Aplikasi E-Dempo**

Pajak merupakan hutang yang wajib untuk dibayarkan dari rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan oleh negara. Setiap warga negara yang mempunyai peranan penting untuk membayarkan wajib pajak dan tidak akan mendapatkan balas saja secara langsung, balasan yang akan didapat oleh wajib pajak dapat dirasakan melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk fasilitas pada saat hendak melakukan pembayaran secara langsung maupun secara *online*. Pembayaran secara *online* pun dapat menjadi salah satu wajib pajak untuk pembayaran pajaknya, pada SAMSAT wilayah III kota Palembang pembayaran pajak secara *online* dapat dibayarkan melalui aplikasi E-DEMPO.

Aplikasi E-DEMPO merupakan program yang dibuat untuk dapat membayarkan pajaknya secara *online*. Hal ini dilakukan untuk dapat mempermudah masyarakat dalam menjalankan pembayaran wajib pajak secara praktis dan efisien sehingga masyarakat dapat membayarkan pajaknya secara *online* dimana pun dan kapanpun mereka berada. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang membayarkan pajaknya secara langsung ke kantor SAMSAT dibandingkan dengan membayarkan pajaknya secara *online* dengan menggunakan aplikasi E-DEMPO.

Dengan melihat masih banyaknya masyarakat yang membayarkan pajak secara langsung ke kantor SAMSAT dibandingkan dengan membayarkan pajaknya secara *online* melalui aplikasi E-DEMPO, maka perlu adanya strategi yang harus dilakukan oleh kantor SAMSAT yaitu, dengan lebih mengembangkan ide-ide baru dalam mensosialisasikan program E-DEMPO ini sehingga masyarakat akan lebih tertarik dan mengetahui mengenai aplikasinya dan membayarkan wajib pajak secara *online* pun menjadi pilihan masyarakat. Dengan difusi inovasi tentunya

kantor SAMSAT wilayah III kota Palembang dapat mengembangkan suatu ide baru yang dapat diterapkan untuk aplikasi E-DEMPO. Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh kantor SAMSAT kurang efektif, menurut konsep difusi inovasi sosialisasi dapat dilakukan secara terus menerus dengan dan dengan saluran komunikasi yang ada dapat memaksimalkan sosialisasi yang dilakukan seperti, melakukan kerja sama terhadap suatu perusahaan untuk mensosialisasikan aplikasinya, dan sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari kantor SAMSAT wilayah III kota Palembang terlihat bahwa masyarakat yang membayarkan pajak secara langsung lebih banyak daripada yang membayarkan pajak melalui aplikasi E-DEMPO, Hal ini dapat dilihat melalui tabel berikut.

**Tabel 1. 1 Pembayaran Pajak Secara Langsung dan Aplikasi E-Dempo Tahun 2020-2021**

| NO    | Bulan              | Secara Langsung | E-Dempo   |
|-------|--------------------|-----------------|-----------|
| 1.    | Maret-Mei          | 2.444 Orang     | 150 Orang |
| 2.    | Juni-Agustus       | 6.962 Orang     | 165 Orang |
| 3.    | September-November | 16.793 Orang    | 146 Orang |
| 4.    | Desember-Februari  | 14.355 Orang    | 129 Orang |
| 5.    | Maret-Mei          | 14.895 Orang    | 102 Orang |
| 6.    | Juni-September     | 23.981 Orang    | 256 Orang |
| Total |                    | 79.430 Orang    | 948 Orang |

**Sumber** : hasil pengambilan data awal di SAMSAT Wilayah III kota Palembang

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa masyarakat jauh lebih banyak membayar pajak secara langsung, dibandingkan membayarkan pajak melalui aplikasi E-DEMPO dengan total keseluruhan orang yang membayarkan pajak secara langsung berjumlah 79.430 orang sedangkan total keseluruhan orang yang

membayarkan pajaknya melalui aplikasi E-DEMPO berjumlah 948 Orang yang membayarkan pajaknya melalui aplikasi E-DEMPO. Sehingga dapat kita simpulkan pada bulan Mei 2020 sampai bulan September 2021 bahwa masyarakat lebih banyak membayarkan pajaknya secara langsung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi E-DEMPO melihat hasil perbandingannya yang sangat jauh yaitu, 79.430 : 948.

### **1.1.3 SAMSAT Wilayah III Kota Palembang Merupakan Kantor yang Belum Lama Berdiri**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem yang mempunyai fungsi untuk pembuatan STNK dan pembayaran wajib pajak yang akan dibayarkan oleh masyarakat. Maka dari itu hal yang perlu dilakukan oleh kantor SAMSAT untyuk dapat meningkatkan kepuasan dan kebutuhan masyarakat yaitu dengan adanya suatu program inovasi E-DEMPO, yang diharapkan dapat mewujudkan sistem pelayanan yang berkualitas dan dapat memudahkan masyarakat dalam pembayaran maupun pengurusan kepentingan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang efisien ini bertujuan, agar dampaknya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat, karena pada dasarnya kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat merupakan keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan publik.

SAMSAT wilayah III kota Palembang berdiri pada bulan November 2019 dan disahkan pada bulan Januari 2020 dengan pembayaran pajak mulai beroperasi untuk dapat menerima masyarakat untuk melakukan pembayaran pada bulan mei 2020 baik pembayaran pajak secara langsung maupun pembayaran pajak secara online melalui aplikasi E-DEMPO. Dalam membangun SAMSAT wilayah III tentunya kinerja pada staffnya perlu dibina dan diarahkan untuk dapat memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang hendak membayarkan pajaknya. Dengan peningkatan kualitas dan arahan terhadap staff untuk dapat meningkatkan kinerja lebih baik lagi, diharapkan dapat menjadikan masyarakat untuk dapat patuh dan taat dalam pembayaran pajaknya. Karena

kinerja yang baik serta pelayanan yang prima sangat diutamakan agar dapat meningkatnya pelayanan yang maksimal.

Pada kantor SAMSAT wilayah III ini merupakan cabang dan dibawah dari naungan BAPENDA sehingga hal-hal yang hendak dilakukan atau dilaksanakan harus sesuai dengan instruksi dari pusat terlebih dahulu. Formulasinya pun dapat dikatakan kurang baik terkait proses difusi inovasi yang dilakukan khususnya pada kantor SAMSAT Wilayah III kota Palembang, maka dari itu dibutuhkan peran serta kinerja yang baik dalam memaksimalkan aplikasi E-DEMPO mengingat kantor SAMSAT Wilayah III termasuk salah satu SAMSAT yang baru sehingga difusi inovasi yang dilakukan pada aplikasi E-DEMPO ini pun mejadi kurang maksimal. Maka dari itu dibutuhkannya difusi inovasi agar dapat menambah ide-ide baru dalam mensosialisasikan aplikasinya untuk dapat lebih dikenal oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan dan disertai dengan data di SAMSAT Wilayah III kota Palembang, penulis dapat memahami bahwa difusi inovasi yang ada dapat berpengaruh besar terhadap keefisienan masyarakat dalam membayarkan pajak melalui aplikasi E-Demopo sehingga dalam membayarkan pajak dapat lebih mudah dan praktis. Maka dari itu, hal inilah yang dapat melatarbelakangi penulis untuk dapat melaksanakan penelitian mengenai Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang. Maka dari itu, penulis ingin mengungkap secara luas dengan melihat dari kelompok-kelompok adaptor sesuai dengan keinovatifannya dalam penggunaan aplikasi E-DEMPO ini.

Pengelompokan adaptor berdasarkan tingkat kecekatan masyarakat dalam mengadopsi sebuah inovasi, yang telah diuji oleh Rogers (1966). Yaitu, *Innovators*: individu yang pertama kali mengadopsi inovasi aplikasi E-DEMPO, *Early Adopters* (Perintis): adalah individu yang menjadi para perintis dalam penerimaan inovasi aplikasi E-DEMPO, *Early Majority* (Pengikut Dini): individu yang menjadi para pengikut awal dari inovasi aplikasi E-DEMPO, *Late Majority*

(Pengikut Akhir): individu yang menjadi pengikut akhir dalam inovasi aplikasi E-DEMPO, *Laggards* (Kelompok Tertinggal): adalah kaum kolot yang belum mengetahui mengenai inovasi aplikasi E-DEMPO. Sehingga, dalam penelitian ini penulis akan memahami secara mendalam mengenai Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan untuk dunia pendidikan dan mahasiswa Ilmu Komunikasi pada konsentrasi Hubungan Masyarakat dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan masukan untuk perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya pada konsentrasi Hubungan Masyarakat mengenai Difusi Inovasi Aplikasi Elektronik Data dan Sistem Pajak Daerah Online (E-DEMPO) di SAMSAT Wilayah III Kota Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan-masukan untuk pengembangan Ilmu Komunikasi, terutama dalam bidang Hubungan Masyarakat yang dapat saling berhubungan dengan suatu organisasi atau instansi.

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL

- Ahmad, R. (2016). Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Akan Kelestarian Lingkungan. *Sosietas*, 6(2).  
<https://doi.org/10.17509/sosietas.v6i2.4244>
- Anggraeni, S. (2018). Sejarah Revolusi Industri 1.0 Hingga 4.0. *Menara Ilmu Otomasi SV UGM*, (January), 1.
- Aprilia, Tania. 2019. Difusi inovasi program listrik desa PT. PLN WS2Jbdi Desa Bitis Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Universitas Sriwijaya
- Arafat, N., & Zen, M. (2019). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Dakwah: Studi Fenomenologi pada Pengguna Aplikasi Yaumi di Pesantren Luhur Sabilussalam Ciputat. *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 23(2), 36–47.
- Daryanto. (2010). Pengertian Difusi dan Inovasi. *Teori Difusi Inovasi*, 1–21.
- Gatak, Sukoharjo dengan pendekatan difusi inovasi) Fakultas Komunikasi Dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017.
- Hapsari, Putri. 2017. Adopsi Teknologi *Rice Transplanter* (studi deskriptif kualitatif adopsi teknologi pertanian transplanter di desa Wironanggun,
- Komunikasi, I., Ilmu, F., Politik, I., & Hasanuddin, U. (n.d.). Pada Komunitas Petani dan Nelayan Dalam Meningkatkan *The Inhibiting Factors Of Innovation In The Community In Improving Farmers and Fishermen Welfare Society In* Alamat Korespondensi : Andi Warnaen Program Studi Penyuluh Peternakan Sekolah Tinggi Penyuluh

- Maghda, Adelya, 2017. Difusi Inovasi Program *Sos Children's Vilages* (Studi Deskriptif Kualitatif Penyebaran dan Penerimaan Inovasi Program Pemberdayaan Masyarakat *SOS Children's Villages* di Kecamatan Banyumanik Kabupaten Semarang) Program Studi Ilmu Komunikasi Dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017.
- Oknawati, D. (2016). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 5(3), 101950.
- Pelayanan E-DEMPO SAMSAT SUMSEL Terhadap (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Palembang) Skripsi Disusun Oleh : Erina Listya Setiani STIE Multi Data Palembang Program Studi Akuntansi. (2020).
- Rachdianti, F. T. (2016). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ( APBN ) diketahui pajak merupakan salah satu komponen Penerima, 11(1), 1–7.
- Rompis, N. E., Ilat, V., Wangkar, A., Ekonmi, F., & Akuntansi, J. (2015). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara ( Studi Kasus Pada Samsat Airmadidi ). *Berkala Ilmiah Efesiensi*, 15(03), 51–62.
- Rusmiarti, D. A. (2015). Analisis Difusi Inovasi Dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 6(2), 85–100.
- Vitayala, Aida .2018. Komunikasi Inovasi. Banten: Penerbit Universitas Terbuka

Warnaen, A., Cangara, H., & Bulkis, S. (2015). *The Inhibiting Factors of Innovation in The Community in Improving Farmers and Fishermen Welfare Society in Takalar*. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 2(3), 241–250.

Wibowo, I. T. (2019). Indonesian Treasury Review Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan. *Indonesian Treasury Review*, 4(4), 323–337.

Widianti, D. (2016). Pengaruh Dimensi Strategi Inovasi Dan Pengungkapan *Sustainability Report* Terhadap Nilai Suatu Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Tobin's Q. 26–69. *Repository*, 26–69.

## **BUKU**

Bungin, B. (2015). *Sosiologi Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.

Mulyana, D. (2012). *Komunikasi Pembangunan*. PT Remaja Rosdakarya Offset-Bandung.

Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* (Fifth). New York: The Free Press.

Suciati. (2019). *Difusi Inovasi Pendidikan*. Universitas Terbuka.

Pradoko, A.M. Susilo. (2017). *Paradigma Metode Penelitian Kualitatif Keilmuan Seni, Humaniora, dan Budaya*. Yogyakarta: Grasindo

Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo

Randy, B., & Ruth, S. (2014). *Developing the Public Relations Campaign* (Third). United States of America: Pearson Education.

Saryono & Anggraeni, Mekar Dwi. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Nuha Medika

- Suciati. (2017). *Teori Komunikasi dalam Perspektif*. Yogyakarta: Mata Padi Presindo.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Roger, E. M. (1996). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press, Collier Macmillan Publishers.
- Karlinah, Siti, dkk. (2000). *Komunikasi Massa*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nasution, Zulkarimen. (1995a). *Komunikasi Inovasi*. Jakarta: Universitas terbuka
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusions of innovations*. 3rd Edition. New York: The Free Pass A Division of Macmillan Publishing Co, Inc.
- Suprpto Tommy. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi & Manajemen Komunikasi*, Yogyakarta: Agromedia Pustaka.
- Bungin, B. (2007) *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Sugiono. 2012. *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Alfabeta. Bandung.
- Effendy Onong Uchjana. 2004 *“Ilmu Komunikasi”*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy Onong Uchjana. 2017. *“Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”*.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.