

**STRATEGI HUMAS PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DALAM
MERESPON REAKSI NEGATIF MASYARAKAT TERHADAP
KEBIJAKAN KENAIKAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN
2019**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu
Komunikasi Konsentrasi: Hubungan Masyarakat**



**Disusun Oleh:
Diah Seftika
07031381621161**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWI**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“STRATEGI HUMAS PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DALAM MERESPON REAKSI NEGATIF MASYARAKAT
TERHADAP KEBIJAKAN KENAIKAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN TAHUN 2019”**

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

Oleh :

Diah Seftika

07031381621161

Pembimbing 1

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

Tanda Tangan



.....

Tanggal

10/3-20

.....

Pembimbing 2

2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
199209132019032015



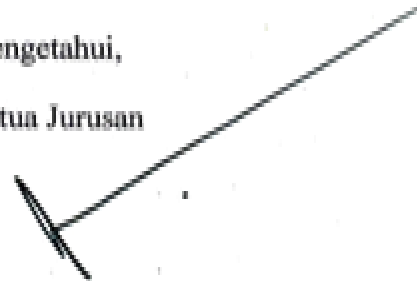
.....

09-03-2020

.....

Mengetahui,

Ketua Jurusan



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

197905012002121005

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**Strategi Humas Pemerintah Kota Palembang Dalam Merespon Reaksi
Negatif Masyarakat Terhadap Kebijakan Kenaikan Pajak Bumi Dan
Bangunan Tahun 2019**

Skripsi

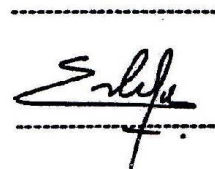
Oleh :
Diah Seftika
07031381621161

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 22 Juni 2020

Pembimbing :

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 19920913201903201

Tanda Tangan



Penguji :

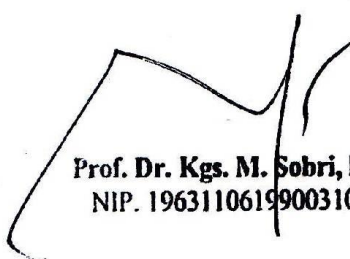
1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 199205312019032018

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



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

MOTTO

“Tidak ada manusia kaya raya di masa kini yang bermalasan di masa lalu”

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menyusun laporan akhir untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya. Rasa syukur juga penulis ucapkan kepada Allah SWT karena penulis telah diberi kelancaran dalam menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “STRATEGI HUMAS PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DALAM MERESPON REAKSI NEGATIF MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN KENAIKAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN 2019”.

Dalam proses penyusunan laporan akhir ini tentu saja tidak akan memberikan hasil yang maksimal apabila penulis tidak mendapatkan dukungan baik dari segi moril ataupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si. Selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai pembimbing I yang telah memberikan bantuan bimbingan dan saran berharga dalam menyusun laporan akhir ini.
3. Ibu Erlisa Saraswaty, S.KPM., MSc. Selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu berharga, tenaga, saran dan bimbingan dalam menyusun laporan akhir ini.
4. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

5. Kedua orang tua kandung penulis yaitu John Sakti Raya dan Rina Yati yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik dari segi moril ataupun materil kepada penulis.
6. Kakak penulis yaitu Ferzy Aldho, Efriza Rahmadani, dan kakak ipar penulis yaitu Ria Fitriani serta Keponakan penulis yaitu M. Damai Alfarabi yang selalu memberikan semangat, masukan dan perhatian dalam segi materil.
7. Sahabat-sahabat penulis yaitu geng princess (Gintia, Rafifa, Selma), geng MTM (Murni Ardhanti, Feby Nurhadiyati, Kurnia Suci Ramadani) sibungsu rosi dan richard teman seperbimbingan, sahabat dari kecil yaitu Sherlin, Alma dan kostmate penulis yaitu dinda yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar dan tepat waktu.
8. Teman dalam suka dan duka di dunia dan akhirat yaitu Dede Adi Putra Pratama, yang selalu memberikan semangat dan motivasi, dan memberi bantuan baik moril maupun materil kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung selama penulis menyelesaikan laporan akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bantuan dan dukungan penuh kepada penulis yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Untuk itu penulis hanya bisa berdoa agar kelak Allah SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

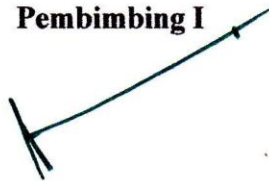
Wassalamualaikum, wr.wb.

ABSTRAK

Upaya yang ditempuh oleh Pemerintah Kota Palembang dalam mengoptimalkan pajak daerah adalah dengan menempuh kebijakan menaikkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) tarif Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terutama pada wilayah atau jalan tertentu yang dinilai strategis dan tingkat perkembangannya pesat, tetapi faktanya kebijakan ini menimbulkan reaksi negatif dari masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemerintah Kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang tahun 2019. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori perencanaan strategi humas oleh Cutlip, Center dan Broom dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kota Palembang membuat program strategi komunikasi dan *talkshow*, dalam tahapan strateginya telah memenuhi keempat dimensi menurut teori perencanaan strategi humas oleh Cutlip, Center, dan Broom. Namun, dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan belum maksimal disosialisasikan oleh Humas Pemerintah Kota Palembang maupun dari pihak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ke seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Kebijakan Kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan, Reaksi Negatif masyarakat, Strategi Humas.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Erlisa Saraswati, S.KPM., MSc
NIP. 199209132019032015

Palembang, 2020

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



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

ABSTRACT

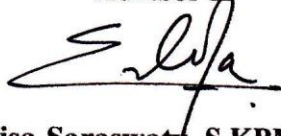
The effort taken by the Palembang City Government in optimizing regional taxes is by adopting a policy of increasing the Tax Object Selling Value (NJOP) of the Land and Building Tax (PBB) tariff, especially in certain regions or roads that, are considered strategic and the level of development is rapid, but fact tells that this policy raises negative reaction from the community. The purpose of this study was to find out how the Palembang City Government Public Relations strategy in responding to the negative reaction of the community to the increase in the Palembang City Land and Building Tax in 2019. In this study the researchers used the PR strategy planning theory by Cutlip, Center and Broom by using qualitative research methods and collecting data from conducting interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the Government of Palembang City Public Relations would be able to make a communication strategy program and talk show, in the stages of the strategy has met the four dimensions according towards the theory of public relations strategy planning by Cutlip, Center, and Broom. However, the results of observations made can be seen that the policy of increasing the Land and Building Tax has not been maximally disseminated by the Palembang City Government Public Relations as well as from the Palembang City Regional Tax Management Board to all levels of society.

Key Words: Land and Building Tax Increase Policy, Community Negative Reaction, Public Relations Strategy.

Advisor I

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

Advisor II


Erlisa Saraswati, S.KPM., MSc
NIP. 199209132019032015

Palembang, 2020
Head of Communication Science Program,
Faculty of Social and Politics Science
Sriwijaya University


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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Strategi	8
2.3. Hubungan Masyarakat	9
2.4. Strategi Hubungan Masyarakat.....	9
2.5. Respon.....	15
2.6. Reaksi Negatif	15
2.7. Kebijakan.....	17
2.8. Beberapa Teori Manajemen Humas.....	17
2.9. Teori Strategi Humas yang Digunakan Dalam Penelitian ini.....	20

2.10. Penelitian Terdahulu	22
2.11. Kerangka Teori	25
2.12. Kerangka Pemikiran.....	26
2.13. Alur Pikir.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian.....	29
3.2. Definisi Konsep.....	29
3.3. Fokus Penelitian.....	30
3.4. Unit Analisis dan Unit Observasi	32
3.5. Teknik Penentuan Informan	32
3.6. Data dan Sumber Data	34
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	36
3.9. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	38
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
4.1. Kota Palembang	38
4.2. Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Palembang.....	42
4.3. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD)	48
4.4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	51
BAB V	54
HASIL & ANALISIS	54
5.1. Mendefinisikan Problem <i>PR</i>	54
5.1.1. Pengumpulan Gejala Masalah.....	54
5.1.2. Pembahasan Data Gejala Masalah	59
5.1.3. Penentuan Inti Masalah	61
5.2. Perencanaan dan Pemrograman	63
5.2.1. Tujuan Program.....	63

5.2.2. Pemrograman	65
5.2.3. Penganggaran Dana	68
5.3. Tindakan dan Komunikasi	70
5.3.1. Tindakan	70
5.3.2. Komunikasi	73
5.4. Evaluasi Program	78
5.4.1. Adanya Evaluator.....	78
5.4.2. Tahap Evaluasi	80
BAB VI	83
KESIMPULAN & SARAN	83
6.1. Kesimpulan	83
6.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90-124

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat (Humas) Pemerintah merupakan Praktisi Humas Pemerintah yang mempunyai fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien agar terciptanya hubungan yang harmonis dan saling pengertian antara Praktisi Humas dengan Publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif bagi Instansi Pemerintah. Proses dalam menjalani aspek tersebut tentunya diusahakan sebagai proses yang efisien. Efisiensi harus dilakukan guna mencapai ketepatan cara kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Sebuah pekerjaan dapat terlaksana secara efektif dan efisien apabila terdapat strategi dan manajemen yang baik di dalamnya.

Humas memiliki tugas antara lain merencanakan strategi terkait langkah dan tindakan apa yang digunakan dalam proses menjalankan dan mencapai tujuan. Strategi adalah kekuatan intelektual yang membantu mengorganisir, memprioritaskan, dan memberi energi terhadap apa-apa yang dilakukan (Cutlip, Center dan Broom, 2017:356). Keberadaan divisi humas di sebuah Lembaga milik Pemerintah memiliki peran penting secara fungsional dan oprasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk internal maupun eksternal. Strategi humas ini juga berlaku dalam organisasi bagian hubungan masyarakat Pemerintah Kota Palembang.

Palembang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia dan secara geografis terletak antara 2^o 52' sampai 3^o 5' Lintang Selatan dan 104^o 37' sampai 104^o 52' Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan air laut.

Luas wilayah Kota Palembang sebesar 400,61 km² yang secara administrasi terbagi atas 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Kota Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan dengan batas wilayah yaitu di sebelah utara, timur dan barat dengan Kabupaten Banyu Asin, sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Muara Enim (Portal resmi Pemerintah Kota Palembang, 01 September 2019).

Setiap daerah memiliki peraturan masing-masing dalam mengatur kebijakan keuangan, kebijakan keuangan daerah diatur untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Keadaan keuangan daerah sangat mempengaruhi ciri khas, bentuk, serta rancangan - rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah daerah. Namun peningkatan pendapatan asli daerah seharusnya juga dilihat dari perspektif yang lebih luas tidak hanya ditinjau dari segi daerah masing-masing tetapi dalam kaitannya dengan kesatuan perekonomian Indonesia.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan atas tanah dan bangunan baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dan menguasai bangunan. Dengan berlakunya undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang pajak dan retribusi daerah maka pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor pedesaan dan perkotaan telah diserahkan dalam wewenang Pemerintah kabupaten/kota. Pemerintah Kota Palembang melakukan revisi peraturan PBB dengan kenaikan sebesar 300% , hal ini menimbulkan banyak polemik terutama di kalangan masyarakat.

Berdasarkan dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melihat bagaimana Strategihumas Pemerintah Kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Palembang tahun 2019. Ada tiga alasan utama mengapa penulis ingin melakukan penelitian ini dan juga terkait atas pemilihan judul. Ketiga alasan tersebut sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Palembang menolak dan resah atas revisi kebijakan PBB yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang.
2. Masyarakat Kota Palembang melakukan aksi demo di kantor Walikota.
3. Adanya upaya humas Pemerintah Kota Palembang dalam sosialisasi tentang kenaikan PBB.

Alasan tersebut akan penulis uraikan sebagaiberikut:

1.1.1 Masyarakat Kota Palembang menolak dan resah atas revisi kebijakan PBB yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang.

Humas Pemerintah memiliki fungsi untuk menyebarkan informasi yang jelas dan *update* mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan pencapaian, humas juga berperan dalam menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. Selain itu humas juga berperan untuk menasihati pimpinan lembaga atau instansi dalam hubungannya dengan reaksi atau tanggapan publik terhadap kebijakan yang sedang dijalankan. Hal ini pula yang harus dilakukan humas Pemerintah Kota Palembang dalam mengelola informasi yang berkaitan dengan kebijakan publik.

Dikutip dari situs berita Neraca (Syarif, 2019), bahwa Pemerintah Kota Palembang telah melakukan revisi kebijakan Pajak Bumi dan Bangunan dengan mengubah peraturan Walikota mengenai PBB. Dalam berita ini, Ombudsman Sumatera Selatan meminta Pemerintah kota mengkaji ulang perwali no 17 dan 18 tahun 2019 tentang nilai jual objek pajak serta pembebasan wajib pajak. Menurut Harnojoyo selaku Walikota Palembang, setelah menerima LHP di Kantor Ombudsman Sumsel menuturkan bahwa Sebenarnya sebelum terbitnya LHP ini pemerintah telah mengkaji ulang aturan PBB, salah satunya dengan rencana memberikan stimulus kepada wajib pajak agar tidak terlalu dibebani dengan tarif baru itu. Dikutip dari situs berita Kompasiana (Widiantoro), bahwa kenaikan tarik Pajak Bumi dan Bangunan hingga 400 persen di Kota Palembang dikeluhkan

masyarakat, bahkan di media sosial sudah ada yang mengancam tidak akan membayar PBB kalau Pemerintah tidak menurunkan kenaikan itu. beberapa penduduk mengatakan bahwa mereka tidak menyangka Pemerintah Kota Palembang menaikkan tarif PBB sebesar itu, sebab pemerintah telah berjanji untuk mensejahterakan masyarakat. Hal ini menunjukkan rasa kekecewaan masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Dalam mengelola kebijakan publik, humas Pemerintah berperan dalam memberikan berbagai informasi tentang kebijakan Pemerintah yang mengikat masyarakat. Humas Pemerintah juga harus memberikan pelayanan optimal dengan birokrasi yang jelas untuk memberikan kepuasan masyarakat dan saling pengertian antara masyarakat dan Pemerintah sehingga lembaga Pemerintah memperoleh citra yang positif dari masyarakat, namun kita dapat melihat bahwa dalam kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang telah membuat masyarakat Kota Palembang resah dan mengeluh karena kebijakan Pemerintah yang dianggap tidak pro rakyat.

1.1.2 Masyarakat Kota Palembang melakukan aksi demo di kantor Walikota.

Humas harus mampu menjadi juru bicara lembaga Pemerintah sekaligus mediator untuk berupaya membentuk sikap dan pendapat yang positif dari masyarakat melalui stimulus tertentu mendorong masyarakat untuk mengikuti aktivitas organisasi lembaga Pemerintah agar tercipta perubahan sikap dan penilaian. Demikian juga yang harus dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Palembang dalam menghadapi masyarakat Kota Palembang yang melakukan aksi demonstrasi terhadap kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan.

Dikutip dari situs online Tribun News Palembang (Widodo, 2019) bahwa dalam kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang telah menimbulkan banyak polemik sehingga terjadinya demonstrasi yang dilakukan oleh masyarakat Kota Palembang di depan

kantor Walikota Palembang pada hari jumat tanggal 17 mei 2019, aksi demo ini digelar terkait naiknya Pajak Bumi dan Bangunan yang dinilai tidak rasional dan cukup membuat resah sebagian warga Kota Palembang. Koordinator Aksi Rubi mengatakan “ Kenaikan PBB merupakan bentuk sikap arogansi serta kesewenangan Pemerintah Kota Palembang terhadap rakyatnya, mengeksploitasi keawaman masyarakat terhadap hak azazi dan hak mendapat perlindungan yang seharusnya Pemerintah berikat kepada masyarakat”. Hal ini tentunya menjadi tanggung jawab humas Pemerintah Kota Palembang sebagai mediator antara masyarakat dan lembaga Pemerintah, humas harus melayani dan mendengarkan aspirasi dari masyarakat serta membuat situasi atau hubungan antara masyarakat dan Pemerintah kembali kondusif. Humas Pemerintah biasanya akan melakukan strategi komunikasi persuasif, serta menyampaikan segala bentuk informasi atau pesan harus dilandasi atas kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai sasarannya.



Gambar 1 Masyarakat Kota Palembang melakukan aksi demonstrasi terkait naiknya PBB.

Sumber (tribunnews.com diakses pada 01 september 2019)



Gambar 2 Himpunan Mahasiswa Islam melakukan demonstrasi protes kenaikan PBB.

Sumber (Simburnews.com diakses pada 26 November 2019)

Dari gambar 2 dapat kita lihat bahwa massa yang tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Palembang mendatangi kantor Wali Kota di Jl Merdeka, Rabu (12/6). mereka memprotes terkait kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan yang dinilai menyengsarakan masyarakat Kota Palembang. Dikutip dari Palembang, Simbur, Ketua HMI, Eko Handiyono berharap agar seluruh stakeholder mengeluarkan kebijakan yang berpihak ke masyarakat, bukan malah membuat rakyat sengsara. Dalam hal ini HMI cabang Palembang menyampaikan empat tuntutan, diantaranya adalah menuntut Pemerintah Kota Palembang melakukan peninjauan ulang terhadap penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang telah ditetapkan oleh Walikota Palembang yang berakibat naiknya PBB yang dinilai sangat menyengsarakan Masyarakat. Kedua, meminta transparansi penggunaan anggaran dalam proses pelaksanaan penerimaan PBB. Ketiga, meminta kepada pemerintah Kota Palembang untuk tidak menaikkan PBB secara sporadis, harus disesuaikan dengan pendapatan dan tingkat daya beli masyarakat. Keempat, menuntut agar pemerintah Kota Palembang melalui Dispenda melakukan penetapan NJOP tanah/m² berdasarkan metode perbandingan data pasar secara masal dengan

sangat bijak, melibatkan DPRD kota dan sosialisasi kepada masyarakat untuk melakukan kajian menyeluruh terkait penetapan NJOP di beberapa daerah di Kota Palembang.

1.1.3 Adanya upaya humas Pemerintah Kota Palembang dalam sosialisasi tentang kenaikan PBB

Humas Pemerintah memiliki tugas dalam menyampaikan informasi dan berita kepada masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi antara Pemerintah dan masyarakat apalagi berkaitan dengan suatu kebijakan yang mengikat masyarakat. Humas Pemerintah Kota Palembang telah memberikan penjelasan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media massa. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 16 September 2019 oleh peneliti bersama kepala sub bagian data dan informasi menuturkan bahwa humas Pemerintah Kota Palembang telah berupaya untuk memberikan informasi dan pengertian kepada masyarakat tentang adanya revisi kebijakan PBB melalui media sosial yaitu instagram, media cetak koran, dan website resmi humas Pemerintah Kota Palembang, humas juga telah memberikan upaya komunikasi pada saat demo terjadi (SF).

Dari ketiga alasan tersebut dapat kita lihat bahwa adanya permasalahan yang muncul akibat dari adanya kebijakan kenaikan pajak bumi dan bangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Palembang, humas pemerintah Kota Palembang dalam hal ini harus mampu menjalankan tugasnya dalam mengamankan kebijakan serta memberikan informasi yang jelas agar terciptanya saling pengertian antara pemerintah dan masyarakat agar kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat diterima dan dijalankan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka penulis mengangkat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana strategi Humas Pemerintah Kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemerintah Kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengembangan-pengembangan baru dari teori-teori mengenai kehumasan, terutama yang bersangkutan dengan strategi humas.

2. Manfaat Praktis.

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat memberi masukan kepada Bagian humas Pemerintah Kota Palembang dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang terhadap strategi humas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Handbook of Humas*. Bandung: Simbiosis Rekatama
- Arifin, Anwar. 2004. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armilo.
- Basir, Abdul. 1998. *Evaluasi Pendidikan*, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2017. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Terjemahan. Jakarta: Kencana.
- Djalaludin, Rahmat. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Drucker, Peter.F, 1999. *Manajemen: Tugas, Tanggung Jawab dan Praktek*, Jakarta: PT Gramedia
- D.smith, Ronald D. 2004. *Strategic Planning for Public Relations*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. *KAMUS KOMUNIKASI*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank.2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Morrissan. 2008. *Management Public Relations, Strategi menjadi humas profesional*. Jakarta: Prenada Media Group
- Nafarin, M. 2013. *Penganggaran Perusahaan*. Edisi ketiga, Cetakan kedua, Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta

- Nova, Firsan. 2011. *Critis Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rudianto. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Arfianto, John. 2015. *strategi humas dalam perspektif sistem informasi (Studi Strategi Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam Merespons Terungkapnya Skandal Korupsi Pajak Tahun 2012)*. Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada.
- Dwi N, Andri. 2015. *Strategi Divisi Humas Mabes Polri dalam Upaya Mengembangkan Relasi dengan Media Periode Tahun 2011-2013*. S1 Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada
- Firdausy, Arsh Starfy. 2015. *Analisis strategi humas PT. Pertamina (persero) dalam pembentukan image dan reputase yang positif*. D3 Manajemen, Universitas Gadjah Mada.
- Habibi, Ridwan. 2016. *public relations lembaga publik dalam keterbukaan informasi publik (Studi Kasus pada Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Tahun 2012-2015 dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008)*. Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada.
- Hayatmi, Nilam. 2017. *Strategi humas dalam merespon hoaks (studi kasus strategi humas PT Pusri Palembang dalam merespon berita hoaks dimedia online iklan rekrutmen karyawan tahun 2017)*. Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada.
- Tague-Sutcliffe, J.M, 1996. *Some Perspective on the Evaluation of Information Retrieval System, Journal of the American Society for Information Science*.
- Syarif, Mohar. 10 Juni 2019. Pemerintah Kota Palembang revisi kebijakan PBB.(internet) (dikutip pada 01 September 2019 pukul 11:12). Dapat diunduh dari : <http://www.neraca.co.id/article/118925/Pemerintah-kota-Palembang-revisi-kebijakan-pbb/>.

Widiantoro, Wisnu. 16 Mei 2019. Masyarakat Palembang Mengeluh, Kenaikan PBB capai 400 persen. (internet) (dikutip pada 01 September 2019 pukul 11:40). Dapat diunduh dari: <https://www.kompasiana.com/syafaruddin6963/5cdd692e95760e7a5f0544e2/masyarakat-Palembang-mengeluh-kenaikan-pbb-capai-400-persen?page=all/>.

Widodo, Haris. 17 Mei 2019. Masyarakat Kota Palembang melakukan aksi demo di kantor Walikota. (internet) (dikutip pada 01 September 2019 pukul 13:05). Dapat diunduh dari : <https://Palembang.tribunnews.com/2019/05/17/kantor-Walikota-Palembang-didemo-kenaikan-pajak-bumi-dan-bangunan-pbb-dinilai-tak-rasional/>

<https://www.Palembang.go.id/new/beranda/geografis/> dikutip pada tanggal 01 september 2019 pukul 14:40.

Anonim.2019. Pemerintah Kota Palembang terus kebanjiran protes akibat kenaikan PBB, 13 Juni 2019. (Internet) dikutip pada tanggal 26 November 2019 pukul 10:00. dapat diunduh dari <https://www.simburnews.com/?p=19420>.