

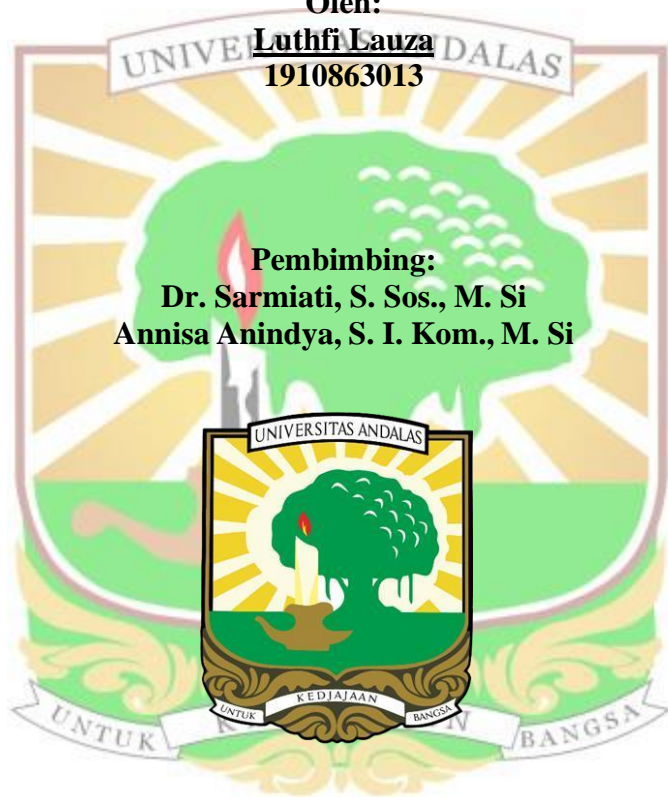
**KOMUNIKASI INOVASI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
KOTA PADANG TERKAIT APLIKASI *CASHLESS TAX PAYMENT*
DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL**

SKRIPSI

Oleh:

Luthfi Lauza
1910863013

Pembimbing:
Dr. Sarmiati, S. Sos., M. Si
Annisa Anindya, S. I. Kom., M. Si



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

**KOMUNIKASI INOVASI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
KOTA PADANG TERKAIT APLIKASI *CASHLESS TAX PAYMENT*
DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas**



Oleh:

Luthfi Lauza

1910863013

Pembimbing:

Dr. Sarmiati, S. Sos., M. Si

Annisa Anindya, S. I. Kom., M. Si

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

KOMUNIKASI INOVASI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PADANG TERKAIT APLIKASI *CASHLESS TAX PAYMENT* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

Oleh:

Luthfi Lauza

1910863013

Dosen Pembimbing:

Dr. Sarmiati, S. Sos., M. Si

Annisa Anindya, S. I. Kom., M. Si

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan komunikasi inovasi Cashless Tax Payment oleh BAPENDA Kota Padang dan mengetahui proses adopsi inovasi Cashless Tax Payment oleh masyarakat wajib pajak Kota Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Rogers yang menunjukkan hasil bahwa komunikasi inovasi aplikasi Cashless Tax Payment yang dilakukan oleh BAPENDA Kota Padang telah berjalan hampir satu tahun sejak diluncurkan pada 20 Mei 2023. Proses komunikasi inovasi terjadi pada tiga saluran komunikasi yaitu, komunikasi kelompok, interpersonal, dan komunikasi massa. Proses komunikasi inovasi ini melibatkan pihak internal dan eksternal. Pihak internal seperti UPTD pajak dan petugas penagih, sedangkan pihak eksternal seperti Pemerintah Kota Padang, media massa, dan pihak bank sebagai penyedia jasa pembayaran. Proses adopsi inovasi aplikasi Cashless Tax Payment kepada masyarakat wajib pajak Kota Padang menunjukkan bahwa mereka telah melewati berbagai tahapan sehingga mereka memutuskan menerima inovasi ini.

Kata Kunci: Komunikasi Inovasi, Aplikasi *Cashless Tax Payment*, Pelayanan Publik Digital, BAPENDA Kota Padang

ABSTRACT

INNOVATION COMMUNICATION BY THE REGIONAL REVENUE AGENCY (BAPENDA) OF PADANG CITY REGARDING THE CASHLESS TAX PAYMENT APPLICATION IN THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL PUBLIC SERVICES

By:

**Luthfi Lauza
1910863013**

Supervisor:

**Dr. Sarmiati, S. Sos., M. Si
Annisa Anindya, S. I. Kom., M. Si**

This research was conducted with the aim of describing innovation communication Cashless Tax Payment by BAPENDA Padang City and understand the process adoption of Cashless Tax Payment innovation by Padang City taxpayers. The method used in this research is a qualitative approach descriptive. Data was collected through interviews, observation and documentation. This research uses Rogers' theory of diffusion of innovation which shows The results show that the Cashless Tax Payment application innovation communication was carried out by BAPENDA Padang City has been running for almost a year since it was launched on May 20, 2023. The innovation communication process occurs in three channels communication, namely, group communication, interpersonal, and mass communication. This innovation communication process involves internal and external parties. Party internal such as UPTD tax and collection officers, while external parties such as the Padang City Government, mass media, and banks as providers payment services. The process of adopting the Cashless Tax Payment application innovation to Padang City taxpayers show that they have passed various stages so that they decide to accept this innovation.

Keywords: Innovation Communication, Cashless Tax Payment Application, Digital Public Services, BAPENDA of Padang City