

Pengaruh Komunikasi Pelayanan Pajak Terhadap Efektivitas Sistem Pembayaran Non-Tunai Kabupaten Bombana

Ardi

ardimakking001@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Abd. Majid

abd.majid@umi.ac.id

Andi Muttaqin Mustari

andi.muttaqin@umi.ac.id
Univesitas Muslim Indonesia

Abstrak : Dalam perkembangan teknologi dan informasi saat ini tatanan pemerintahan telah mengalami perubahan untuk efektivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi, namun perubahan tersebut, masyarakat perlu beradaptasi dengan digitalisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan pajak terhadap efektivitas sistem pembayaran non-tunai dan proses komunikasi layanan pajak di Kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara. Penelitian menggunakan teori Siberatik (sistem pengendalian) dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk memahami adopsi teknologi Dengan pendekatan kuantitatif berbasis filsafat positivisme. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang diisi oleh 56 responden. Teknik analisis data meliputi uji regresi linier sederhana dan analisis deskriptif untuk mengukur persepsi responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap sistem pembayaran non-tunai dengan kontribusi sebesar 58,7% .Proses komunikasi layanan di kantor BKD dinilai sangat baik (skor rata-rata 4,2 dari 5), terutama dalam aspek kejelasan informasi dan responsivitas petugas. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya optimalisasi komunikasi berbasis teknologi untuk meningkatkan adopsi sistem non-tunai, serta penguatan infrastruktur digital guna mendukung transparansi pelayanan publik.

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan, Pembayaran Non-Tunai, Pajak PBB-P2, E-Government

Abstract : *Amidst advancements in information and technology, governance systems have undergone transformations to enhance operational effectiveness. However, these changes require society to adapt to digitalization. This study aims to analyze the influence of tax service communication on the effectiveness of the non-cash payment system and the tax service communication process at the Regional Financial Office (BKD) of Bombana Regency, Southeast Sulawesi. The research employs Cybernetic Theory (control systems) and the Technology Acceptance Model (TAM) to understand technology adoption, utilizing a quantitative approach grounded in positivist philosophy. Data were collected via Google Forms questionnaires completed by 56 respondents. Analytical methods included simple linear regression and descriptive analysis to measure respondent perceptions. The results indicate that tax service*

communication significantly influences the non-cash payment system, contributing 58.7% to its effectiveness. The communication process at the BKD office was rated highly (average score of 4.2 out of 5), particularly in terms of information clarity and staff responsiveness. The study emphasizes the importance of optimizing technology-based communication to enhance non-cash system adoption and strengthening digital infrastructure to support public service transparency.

Keywords: Service Communication, Non-Cash Payments, Taxation, E-Government

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk melakukan digitalisasi layanan publik melalui penerapan e-government. Salah satu bentuk implementasi e-government adalah penerapan sistem pembayaran non-tunai dalam sektor perpajakan daerah. BKD Kabupaten Bombana merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak daerah, termasuk PBB-P2. Namun, penerapan sistem ini masih menemui tantangan seperti rendahnya pemahaman wajib pajak serta resistensi terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas sistem tersebut Kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bombana bertanggung jawab atas pengelolaan anggaran dan penerimaan pajak daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Dalam rangka mendukung program digitalisasi nasional, BKD Bombana telah mengadopsi sistem pembayaran non-tunai untuk mempermudah wajib pajak, mempercepat penyerapan pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Masyarakat Bombana secara kultural lebih terbiasa melakukan pembayaran tunai langsung kepada petugas. Kurangnya pemahaman terhadap mekanisme digital dan kekhawatiran atas keamanan transaksi online menimbulkan keraguan dan kesulitan dalam penggunaan sistem non-tunai. Hambatan ini mengurangi efektivitas implementasi, sehingga perlu upaya komunikasi dan sosialisasi yang lebih intensif. Namun juga menyoroti pentingnya dukungan teknologi dan sosialisasi. Berdasarkan kondisi lokal Kabupaten Bombana, penelitian ini bertujuan menelaah sejauh mana komunikasi pelayanan pajak memengaruhi efektivitas sistem pembayaran non-tunai pada PBB-P2. Fokusnya meliputi: Identifikasi hambatan komunikasi saat sosialisasi dan implementasi. Penilaian tingkat pemahaman dan penerimaan wajib pajak terhadap metode non-tunai. Rekomendasi strategi komunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan kepatuhan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel diambil dari populasi wajib pajak PBB-P2 yang membayar di atas satu juta rupiah, berjumlah 56 responden dari total populasi 65 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana melalui perangkat lunak SPSS 24.4.

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI

Vol.7 No.1 2026

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian

Wajib pajak PBB-P2 Kabupaten Bombana yang membayar pajak di atas Rp 1 000 000 pada tahun 2024.

Objek Penelitian

Variabel X (independen): Komunikasi Pelayanan Pajak

Variabel Y (dependen): Efektivitas Sistem Pembayaran Non-Tunai

Jenis dan Desain Penelitian Kuantitatif

Desain: Deskriptif dan kausal (menggunakan kuesioner untuk mengukur hubungan antar variabel)

Instrumen: Kuesioner daring berbasis Google Form dengan skala Likert 1–5 (STS–SS)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi: Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana, Jl. Yos Sudarso No. 1, Lemororo, Rumbia Waktu: 1–30 September 2025

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi

Seluruh wajib pajak PBB-P2 tahun 2024 yang membayar di atas Rp 1 000 000 (N = 65).

Sampel

Berdasarkan rumus Krejcie & Morgan (margin error 5 %, confidence level 95 %), ukuran sampel $S \approx 56$ responden.

Sampling

Stratified Random Sampling:

Populasi dibagi strata (wajib pajak PBB-P2)

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

Primer: Jawaban kuesioner wajib pajak PBB-P2 dan Sekunder: Dokumen, arsip, dan literatur terkait e-government, komunikasi pelayanan, dan pembayaran non-tunai

Teknik Pengumpulan

Kuesioner: Dikirim via tautan Google Form Observasi & Dokumentasi: Melihat langsung proses pelayanan di BKD dan mengumpulkan bukti pendukung (foto, dokumen) Studi Pustaka: Literatur ilmiah dan peraturan pemerintah terkait

Teknik Pengujian Instrumen

Uji Validitas: Korelasi Pearson antara skor butir pernyataan dengan total skor variabel ($\alpha = 0,05$)

Uji Reliabilitas: Cronbach's Alpha ($\alpha \geq 0,60$ dianggap reliabel)

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI

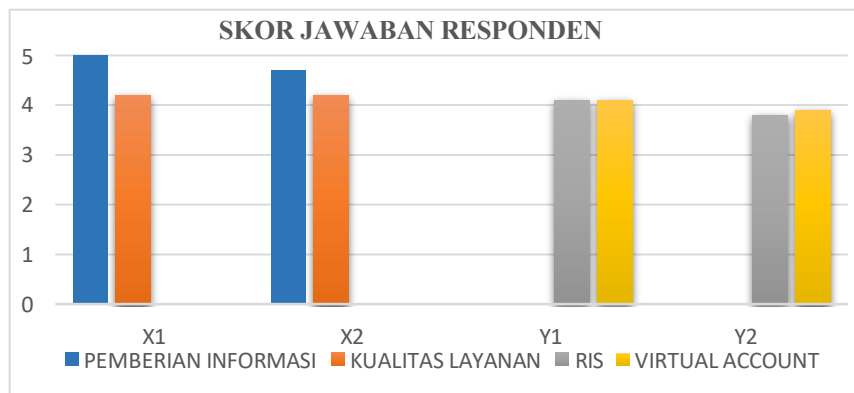
Vol.7 No.1 2026

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>**Teknik Analisis Data**

Pengolahan Awal Editing: Pemeriksaan kelengkapan dan konsistensi data kuesioner
 Tabulasi: Penyajian data dalam tabel frekuensi
 Analisis Deskriptif: Menampilkan mean, median, dan distribusi frekuensi untuk tiap variabel
 Analisis Inferensial Regresi Linier Sederhana ($Y = a + bX$) untuk mengukur besarnya pengaruh komunikasi pelayanan pajak (X) terhadap efektivitas pembayaran non-tunai (Y)
 Uji t: Menguji signifikansi koefisien regresi ($\alpha = 0,05$)
 Koefisien Determinasi (R^2): Menilai proporsi varians Y yang dijelaskan oleh X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Berdasarkan 56 responden dari 14 kecamatan di Kabupaten Bombana, mayoritas responden puas dengan skor 5 sampai 4.2 Pemberian Informasi Dan Kualitas Pelayanan yang menjadi indicator X dan merasa puas dengan skor 4.8 sampai 4 terhadap penerapan pembayaran non tunai baik Qris maupun Virtual Account yang menjadi indicator Y



Gambar 1. Skor tingkat kepuasan responden

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem pembayaran non-tunai ($R^2 = 0,587$; $p < 0,05$). Artinya, sekitar 58,7 % variasi efektivitas pembayaran non-tunai dapat dijelaskan oleh kualitas komunikasi pelayanan pajak. Pelayanan yang profesional termasuk kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan edukasi prosedur membuat wajib pajak merasa nyaman dan termotivasi untuk beralih ke metode digital seperti QRIS dan Virtual Account.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.579	4.74372
a. Predictors: (Constant), X				

Gambar 2. Hasil uji koefisien determinasi

Secara khusus, aspek komunikasi yang paling menonjol adalah kejelasan instruksi dan kecepatan respons petugas (skor rata-rata 4,2/5). Hal ini memfasilitasi pemahaman wajib pajak terhadap prosedur non-tunai dan mengurangi kekhawatiran atas keamanan transaksi. Dari sisi adopsi teknologi, mayoritas responden memahami dan menerima dua instrumen non-tunai yang disediakan BKD Bombana:

QRIS: 60,36 % “sangat baik” dan 33,57 % “baik”
 Virtual Account: 50,71 % “sangat baik” dan 37,14 % “baik”

Hanya sebagian kecil yang bersikap netral atau kurang puas (< 12 %), menunjukkan bahwa penanganan kendala terbatas seperti literasi digital dan infrastruktur masih diperlukan. Secara keseluruhan, efektivitas sistem non-tunai tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh strategi komunikasi yang tepat. Petugas yang mampu menyampaikan informasi dengan jelas, ramah, dan responsif mampu mereduksi hambatan budaya tunai dan meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap metode digital.

Pengaruh ini sejalan dengan Teori Sibernetika (Wiener), yang menekankan pentingnya umpan balik dan kontrol dalam suatu sistem; semakin lancar pertukaran informasi, semakin baik kemampuan sistem beradaptasi dan mencapai tujuan (non-tunai) melalui self-regulation. Selain itu, hasil mendukung Technology Acceptance Model (Davis), di mana persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan manfaat (perceived usefulness) berperan penting dalam penerimaan teknologi pembayaran digital.

Pembahasan

Sistem pembayaran non-tunai pada pembayaran pajak merupakan salahsatu bentuk dari layanan public yang modern atau *E-government* yang merupakan inovasi terbaru yang bertujuan untuk mencapai transparansi, akuntabilitas, kemudahan, cepat dan terpercaya, hal ini memungkinkan pemerintah daerah dalam hal ini Kabupaten Bombana Povinsi Sulawesi Tenggara maupun pusat dapat mencapai penyerapan pajak yang optimal dan dapat mencapai target yang sesuai dengan aturan tanpa adanya kebocoran dari oknum yang tidak bertanggung jawab, pengadopsian sistem pembayaran non-tunai ini mampu memberikan gebrakan yang baik, seperti kemudahan dalam pengauditan dana pajak yang terkumpul dan anggaran yang akan digunakan untuk membangun daerah maupun pemerintahan pusat yang Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI****Vol.7 No.1 2026**<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

sumber dana terbesar berasal dari pajak itu sendiri

Pengaruh Komunikasi Pelayanan Pajak Terhadap Efektivitas Sistem Pembayaran Non-Tunai di Kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bombana Berdasarkan data yang diperoleh sebanyak 56 responden yang terdiri dari 14 Kecamatan di Kabupaten Bombana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap sistem pembayaran non-tunai dengan kontribusi sebesar 58,7% ($R^2 = 0,587$; $p < 0,05$). Faktor kualitas pelayanan publik atau pelayanan secara profesional akan membuat wajib pajak merasa senang dan berdampak pada kepuasan wajib pajak. Dan faktor sanksi perpajakan yakni upaya dirjen pajak agar wajib pajak patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berjalan saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan pajak penting untuk mendorong orang-orang atau masyarakat Bombana untuk melakukan pembayaran menggunakan sistem non tunai, artinya petugas pajak bisa menyampaikan informasi dengan baik, jelas dan mudah untuk dipahami, sehingga pengaruh komunikasi pelayanan pajak cukup besar hingga 58,7% terhadap transaksi sistem pembayaran non tunai pada saat pembayaran pajak.

Pelayanan Pajak Di Kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bombana, yaitu Pemberian layanan komunikasi yang baik selalau menjadi prioritas utama bagi semua instansi seperti kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana Sulawesi Tenggara, sehingga penerapan teknologi yang modern juga menjadi unsur penting dalam pemberian layanan komunikasi, salah satunya mengadopsi sistem pembayaran digital pada komunikasi pelayanan pajak untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayarannya sehingga penerapan pelayanan komunikasi Di Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana Terbilang Sangat Baik dan sebagaimana mestinya dari hasil penelitian di Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana telah terbukti bahwa komunikasi pelayanan pajak merupakan kunci dalam proses terjadinya transaksi dalam pembayaran pajak melalui sistem non tunai.

dasarnya perubahan itu merupakan upayah umat manusia untuk mempermudah dalam kehidupan dan menciptakan trobosan baru contohnya adalah transaksi digital yang sekarang penggunaannya telah meluas. Transaksi digital ini biasa juga disebut dengan pembayaran tanpa melibatkan uang kertas atau uang fisik (NON-TUNAI). Transaksi non tunai jauh lebih mudah dan efisien karena memberikan kemudahan dan keamanan pada saat bertransaksi .

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel non-tunai bahwa indikator penggunaan Qris yang dilakukan oleh petugas pajak kantor badan keuangan daerah kabupaten bombana berdasarkan persentase sebanyak 60,36% yang artinya sangat baik, 33,57% baik, 3,57% netral, 0% tidak baik dan 2,7% sangat tidak baik. Maka dari itu mayoritas responden berjumlah 56 orang mengerti terhadap transaksi pajak menggunakan Qris yang diberikan oleh petugas pajak Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana. Dan indikator virtual account kantor badan keuangan daerah kabupaten bombana yang diberikan kepada responden juga memiliki tingkat pemahaman yang sangat baik. Berdasarkan persentase 50,71% artinya sangat baik, 37,14% baik, 8,57% netral, 2,14 tidak baik dan 1,43% sangat tidak baik. Sehingga

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI****Vol.7 No.1 2026**<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

variabel sistem pembayaran non tunai yang terdiri dari dua indikator yaitu penggunaan qris dan penggunaan Virtual account sudah berjalan Sangat Baik Dikantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Teori Sibernetika yang dikemukakan oleh Norbert Wiener. Teori Sibernetika (Norbert Wiener) fokus pada sistem, kontrol, komunikasi, dan umpan balik dalam suatu organisasi atau mekanisme. Konsep utamanya adalah bagaimana sistem mengatur diri (self-regulation) melalui pertukaran informasi, komunikasi, dan adaptasi untuk mencapai tujuan, Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bombana menggunakan Peran komunikasi pelayan pajak dalam mengarahkan perilaku wajib pajak. Atau mengontrol dalam komunikasi dengan menggunakan saluran komunikasi itu sendiri untuk mengarahkan perilaku wajib pajak dalam transaksi non tunai sehingga terjadinya respon umpan balik atau respon dari wajib pajak terhadap sistem pembayaran non tunai.

Teori ini digunakan agar komunikasi lebih adaptif. Littlejohn dalam jurnal setiawan (2019) memilih tujuh diantara tradisi komunikasi dalam kerangka filosofis mengatakan bahwa dalam komunikasi sibernetika variabel atau system dipahami sesuatu yang saling mempengaruhi, Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan teori tersebut, yang dimana komunikasi pelayan pajak dikantor badan keuangan daerah kabupaten Bombana mampu mempengaruhi variabel lainnya sehingga memberikan output yang dapat diamati dalam lingkup organisasi atau instansi terkait yaitu badan keuangan daerah itu sendiri. Relevansinya adalah teori sibernetik dan penelitian ini mampu membantu memahami mekanisme umpan balik bagaimana respon wajib pajak terkait informasi yang disampaikan maupun pengaplikasian sistem pembayaran non tunai yang diberikan oleh petugas pajak mampu meningkatkan pemahaman terkait dengan sistem pembayaran non tunai

Berdasarkan perspektif Teori technology acceptance (TAM) Bekitan dengan hasil penelitian yaitu Teori technology acceptance (TAM) adalah salahsatu teori yang sering digunakan untuk memahami factor factor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Teori Technology Acceptance Model (TAM) adalah model teoritis yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan menjadi salah satu kerangka paling populer dalam studi adopsi teknologi. TAM bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu. Oleh karena itu hasil penelitian ini model TAM yang digunakan berkaitan karena terdiri dari tiga variabel yakni persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness), persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan penerimaan (acceptance) Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan adopsi teknologi melalui dua faktor utama: Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Dalam konteks penelitian ini, sistem pembayaran non-tunai merupakan teknologi yang diadopsi, sementara komunikasi pelayanan pajak berperan sebagai variabel eksternal yang memengaruhi persepsi pengguna. Sehingga hasilnya dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna aplikasi atau wajib pajak yang menggunakan sistem non tunai sebagai sarana yang untuk mempermudah.

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI

Vol.7 No.1 2026

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan Diva Azahra dengan judul pengaruh penerapan digital payment terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak dan bangunan dikota Tangerang (2024) yang hasil penelitiannya hampir sama dengan penelitian ini yaitu variabel yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel y, dan membahas tentang metode pembayaran pajak non tunai, namun perbedaan penelitian ini yaitu fokus utamanya adalah komunikasi pelayanan pajak yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem pembayaran non tunai,

Kemudian penelitian selanjutnya memiliki kesamaan oleh Intan Sherenita Efektivitas pelaksanaan penerimaan pajak daerah berbasis non tunai (2023) yang hasil penelitiannya Efektivitas penerimaan pajak daerah berbasis non tunai sudah mulai cukup optimal namun masih ada beberapa factor yang sering kali menjadi penghambat. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan bahwa penerapan transaksi digital (Non-Tunai) sudah optimal diterapkan di instansi perpajakan. namun yang membedakan penelitian ini ialah metode penelitian yang dipakai berbeda dan penelitian ini berfokus bagaimana komunikasi pelayanan pajak mempengaruhi sistem pembayaran non tunai Penelitian yang dilakukan oleh Linda Purnama dengan judul Upaya meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pembayaran non tunai dikota Manado (2022) memiliki kesamaan terkait pembahasan yang meneliti tentang pembayaran non tunai pada pembayaran pajak dan hasil penelitian memiliki kesamaan bahwa hasilnya kearah positif namun yang membedakan penelitian ini adalah metode yang digunakan dan bahasan utama dimana penelitian ini tidak membahas komunikasi yang merupakan salahsatu variabel yang mempengaruhi sistem pembayaran non tunai

Proses komunikasi layanan di kantor BKD dinilai sangat baik (skor rata-rata 4,2 dari 5), terutama dalam aspek kejelasan informasi dan responsivitas petugas. Komunikasi pelayanan pajak mencakup aspek seperti kejelasan informasi, responsivitas petugas, penggunaan saluran komunikasi (digital/konvensional), serta edukasi terkait prosedur pembayaran non-tunai. Efektivitas sistem pembayaran non-tunai diukur melalui indikator seperti tingkat pemahaman dan kepuasan wajib pajak, minimisasi kesalahan transaksi, kecepatan proses, dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Komunikasi pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem pembayaran non-tunai di BKD Kabupaten Bombana. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi publik untuk mendorong adopsi teknologi dalam pelayanan pajak Temuan ini merekomendasikan: Peningkatan Pelatihan Petugas dalam komunikasi lisan dan digital. Sosialisasi Berkelanjutan dengan materi multimedia untuk menjangkau wajib pajak yang belum familiar. Perbaikan Infrastruktur (jaringan internet dan perangkat pembayaran) di lokasi-lokasi terpencil. Dengan memperkuat komunikasi pelayanan, BKD Bombana dapat memaksimalkan potensi sistem pembayaran non-tunai.

DAFTAR PUSTAKA

Birokrasi, M R. Nimas Ultima, 2016 “*Pelayanan Publik.*” Bandung :Ultima Press
Budiman, N. A., at all, 2019 “*Buku Ajar Perpajakan.*” Kudus: Badan Penerbit

Universitas Muria Kudus.

Canggara, H., 2022 “*Perencanaan & Strategi Komunikasi*”, Depok: Rajagrafindo persada

Canggara, H., 2020“*Komunikasi Pembangunan: Telaah Untuk Memahami Konsep,Filosofis,Serta Peran Komunikasi Terhadap Pembangunan Komunikasi Dalam Era Digital,*” Depok:Rajagrafindo Persada

Dwiyanto, A., 2021 “*Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Publik*.” Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Eriyanto.,2014..*Analisis Jaringan Komunikasi*. Jakarta: Pramedia Group

Isgiyanto, A., 2009. *Teknik Pengambilan Sampel*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press

Karyaningsih, P. D., 2018. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.

Mukarom, Z at all *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia. 2016

Lubis, I. at all. 2015. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Rasali,G,al et al.,2022 *Ilmu Komunikasi dan Informasi & TransaksiEletronik* : Bandung CV media sains Indonesia

Syarifuddin, A.2021.*Perpajakan*. Kebumen: STIE Putra Bangsa. 2021

Sugyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*,bandung.,alfabeta bandung

Sihombing, S.,2.*Perpajakan Teori dan Aplikasi*.Bandung:Widina Bhakti Persada Bandung.2020

Wibawa, S. A, 2018 “*Dasar-dasar Perpajakan*”. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Yusuf, M.F, 2020 “*Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*”. Yokyakarta: griya Larasari

Budi Febrian Wijaya, Suhairi Suhairi, and Vima Tista Putriana,(2021)‘Evaluasi Implementasi Kebijakan Transaksi Non-Tunai Dalam Konteks Pengelolaan Keuangan Daerah: Studi Kasus Di Kota Solok-Sumatera Barat’, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*,

Harahap N,(2018) Pengaruh Transaksi Non Tunai Menggunakan Layanan Virtual Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Indomarco Pristama Cabang Medan. *Jurnal Bisnis* ISSN 2021-3982 Vol. 1 No 2,

Haryono dan Oktavianus, (2020) Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Meningkatkan Transaksi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Landak. *Jurnal ekonomi*. Vol 10 No 2

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.7 No.1 2026
<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Kurnia D L. (2020) “Analisis Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Merto Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen* ISSN 2477 -300x Vol 14 No 1 2020

Putri Giovani Panggabean and Ina Liswanty,(2023) ‘Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dalam Perspektif Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Paja Pratama Medan Belawan’, *JSAP: Journal Syariah and Accounting Publik*, 6.2 ,.

Riksardini., Sagara B., et.al 2023,. Inovasi pelayanan pajak berbasis e-government melalui penggunaan ebilling dalam peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal administrasi public*.

Solehah,.s.,Rahmi,N.Pengaruh moderenisasi Administrasi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantoe Pelayanan Pajak Pratama Pasar Minggu.*jurnal administrasi publik*