

BAB II

AKTIVITAS HUMAS KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH I DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI

Dalam BAB II ini, akan menjelaskan hasil penelitian mengenai kegiatan pengelolaan media sosial dalam pengelolaan media komunikasi yang dilakukan oleh humas Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I, dimana data yang disajikan diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan dari pihak humas Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran humas Kantor Wilayah Jawa Tengah I dalam pengelolaan media komunikasi. Penulis melakukan wawancara kepada Angreini selaku pelaksana P2 Humas dan Media Komunikasi Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I, Rosi selaku Kepala Bagian P2 Humas, Reni selaku Kasi Kerjasama dan Humas. Hal ini berkaitan dengan Aktivitas humas Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I dalam pengelolaan media komunikasi dalam peran-peran humas yang berpedoman pada beberapa acuan yakni, Penasehat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah dan Teknisi Komunikasi.

2.1 Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Angraeni selaku Staff Pelaksana menjelaskan bahwa P2 Humas Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah melakukan peran sebagai Penasehat Ahli(*Expert Prescriber*) dimana Humas Kantor Wilayah Jawa Tengah I memberikan masukan dan menyelesaikan suatu krisis dengan mengubah *bad news* menjadi *good news*.

Tugas pokok dan fungsi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I melayani jika ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat, melakukan dokumentasi, komunikasi eksternal dan internal. Selain itu Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I juga melakukan publikasi, promosi dan *branding event* yang lainnya. Ada empat media sosial yang digunakan

humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I dalam pengelolaan media komunikasi, yaitu Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube. Disampaikan pula oleh Ibu Angraeni selaku pelaksana P2 Humas dan Media Komunikasi Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I bahwa media sosial tersebut ia sendiri yang menanganinya.

Tujuannya dibuat media sosial Kantor Wilayah Direktorat Pajak Jawa Tengah I untuk menginformasikan dan mempromosikan kegiatan apa saja yang sudah dilakukan dan prestasi apa saja yang telah diraih oleh Kantor Wilayah Direktorat Pajak Jawa Tengah I. Maupun informasi seputar wajib membayar pajak serta kegunaan apa saja yang didapatkan jika membayar pajak. Target dari media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yaitu masyarakat wajib pajak dan masyarakat yang nantinya akan menjadi wajib pajak.

Alur koordinasi yang ditetapkan humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yaitu vertikal. Dimana kepala Humas Kantor Wilayah Direktorat Jawa Tengah I dan Media dapat memberikan saran langsung kepada staff tidak melalui Kasi Bidang P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Namun Staff P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jawa Tengah I tetap melakukan koordinasi terlebih dahulu kepada Kasi P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I jika ingin menyampaikan ide atau gagasan dan kemudian Kasi Bidang P2 Humas menyampaikan kepada Kabid P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.

2.2 Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I menjadi mediator dan komunikator dalam menyediakan informasi dan menjadi pendengar untuk publik yang ingin menyampaikan pertanyaan kritik dan saran media sosial resmi di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I. Beberapa saran dan kritik mengenai wajib pajak di media sosial Kantor Wilayah Direktorat

Jendral Pajak I sudah banyak sekali yang direalisasikan tetapi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I tidak menutup diri dan sangat terbuka sekali, dengan adanya saran dan kritik dari masyarakat di media sosial juga bisa menjadikan evaluasi bagi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I terutama dalam tampilan di media sosial.

Begitupula yang dilakukan oleh Staff P2 Humas dalam menanggapi pertanyaan serta saran yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I. Saran yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I akan dipertimbangkan untuk dilaksanakan namun tetap disesuaikan dengan kebijakan yang ada. Hal tersebut disampaikan oleh Angraeni staff yang menangani media sosial Youtube , Facebook , Instagram ,dan Twitter.

Walaupun ada beberapa kendala yang dihadapi dalam menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I seperti menjawab pertanyaan dengan tanggap dan cepat. Hal tersebut dikarenakan membutuhkan koordinasi dengan unit lain agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Waktu yang dibutuhkan untuk menjawab setiap pertanyaan disesuaikan dikarenakan tingkatan yang berbeda. Tetapi jika pertanyaannya mudah dari masyarakat bisa dijawab langsung oleh Staff yang menangani media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I.

Rossy Wahyu Hardanu selaku Kabid P2 Humas juga menjelaskan bahwa sejauh ini informasi yang disampaikan di media sosial yaitu kegiatan-kegiatan yang tidak hanya bersifat mengenai perpajakan. Hal ini dikarenakan agar bisa menarik *followers* terlebih khususnya masyarakat yang tergolong kalangan muda. Hal ini perlu dilakukan karena sesuai dengan tugas humas yaitu menjembatani dalam menyampaikan informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I kepada masyarakat. Terdapat pula batasan-batasan dalam penyampaian informasi di media sosial Kantor Wilayah

Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi. Ada informasi informasi yang dapat disampaikan kepada masyarakat dan ada juga yang tidak perlu disampaikan misalnya terkait peraturan terbaru atau program layanan di DJP. Informasi yang sifatnya rahasia tentu saja tidak kita berikan kepada masyarakat apalagi melalui media sosial. Hal tersebut disampaikan oleh Rosi Selaku Kepala Bidang P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Tidak jarang humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I datang ke suatu acara untuk melakukan liputan dan kemudian hasil dari liputan akan diunggah di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui kegiatan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.

Reni Tridyati Putri selaku Kasi Kerjasama dan Humas yang menangani media sosial menjelaskan bahwa humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I sebelumnya belum pernah melakukan survei terhadap media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I kepada mahasiswa ataupun masyarakat. Namun ada beberapa hal perlu dibenahi humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam menyampaikan informasi di media sosial yaitu keterbatasan personil yang ada di P2 Humas dan Media Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I

2.3 Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Pada peran ini, humas dituntut untuk dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh instansinya. Dimana humas membantu pimpinan dalam mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional. Fungsi kehumasan dapat bertindak sebagai tanda bahaya (*early warning system*) yang berfungsi mendukung atau membantu pihak manajemen organisasi berjaga-jaga menghadapi kemungkinan buruk yang terjadi pada organisasi. Peran ini sudah dijalankan humas Kantor

Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam mengatasi krisis dengan mengubah *bad news* menjadi *good news* dan juga melakukan klarifikasi dahulu dengan pihak-pihak terkait dalam masalah tersebut. Rosi juga menjelaskan bahwa ada beberapa point yang perlu disampaikan kepada masyarakat dan ada yang tidak perlu. Adapun kendala dari internal dan eksternal yang dihadapi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam menyelesaikan krisis. Kendala internal yang dihadapi yaitu ketika pimpinan mengambil keputusan untuk tidak menyampaikan kepada media mengenai masalah yang dihadapi karena dapat memberikan citra yang buruk bagi instansi. Kendala eksternal yaitu awak media yang ingin memviralkan masalah tersebut.

Masalah lain yang dihadapi humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I ini yaitu belum adanya aplikasi untuk menghitung jumlah posting dalam periode tertentu yang dimana jumlah media sosial KPP Jawa Tengah I ini cukup banyak dengan keterbatasan SDM dalam pengelolaan media sosial.

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I menyediakan layanan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi melalui call center atau website dan media sosial yang telah dicantumkan di website Pajak.go.id. Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I juga mempunyai logo atau ikon pada setiap dokumentasi yang diunggah pada media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yang bertujuan untuk menghindari pencurian foto oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Sebagai media sosial yang menjadi pusat informasi resmi, humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah melakukan evaluasi terhadap konten di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I untuk membuat masyarakat

tertarik dengan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I serta mengoptimalkan media sosial seperti Twitter, Youtube, Facebook dan Instagram.

2.4 Teknisi Komunikasi (*Communication Tehnision*)

Dalam peran humas sebagai Dalam peran humas sebagai teknisi komunikasi yaitu menyediakan layanan teknis komunikasi. Seperti yang dipaparkan oleh Angraeni selaku Staff Pelaksana P2 Humas Media Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I, Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I memiliki target dalam penyebaran informasi yaitu *One Day One Informations*. Hal ini dilakukan agar ketika orang membuka website atau media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I maka akan ada berita-berita terbaru. Dalam hal ini, humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah melakukan kegiatan publikasi yaitu sebagai kegiatan dalam menyampaikan dan menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan lembaga atau organisasi kepada publik internal maupun eksternal dengan menggunakan media komunikasi sebagai saluran penyampaian pesan yang efektif.

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I juga telah meng-update pada informasi yang disampaikan dengan menggunakan visual yang berbeda yaitu berupa komik dan animasi dalam penyampaian informasi seputar Kantor Wilayah Dirktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I sehingga terlihat menarik. Facebook Kantor Wilayah Dirktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I kini telah diikuti oleh lebih 13.364 pengikut dan disukai sebanyak 13,311 orang.

Selain itu, Angraeni menjelaskan bahwa humas Kantor Wilayah DJP Pajak Jawa Tengah I juga telah membuat banyak dokumentasi berupa video yang diunggah di Youtube. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi seputar kegiatan besar yang telah dilakukan oleh Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I.

Tidak hanya Youtube, Anggraeni selaku staff yang menangani media sosial memaparkan bahwa media sosial Universitas Diponegoro lainnya seperti Twitter, Facebook dan Instagram akan dilakukan perbaikan terhadap konten yang ditampilkan dengan membuatnya lebih menarik, termasuk konten visual, judul dan audio. Hal tersebut sudah dibicarakan, namun tinggal menunggu keputusan Kepala Bidang P2 Humas UPT Humas dan Media Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I untuk merealisasikannya.

Adapun strategi yang digunakan oleh humas Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I dalam mempromosikan media sosial Kanwil DJP Jawa Tengah I dan yaitu penggunaan bahasa yang tepat pada media sosial dan bekerjasama dengan Pak Ganjar Pranowo Selaku Gubernur Jawa Tengah, Kominfo Jawa Tengah, dan Info Semarang dalam penyebaran informasi. Angraeni menjelaskan bahwa bahasa yang digunakan humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I di media sosial lebih singkat dan terdapat point sehingga dapat membuat orang tertarik untuk membacanya. Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I juga membuat desain gambar yang diunggah di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak I.