

BAB IV

PENUTUP

Penelitian ini mendeskripsikan aktivitas kehumasan dalam proses pengelolaan media komunikasi. Secara lebih spesifik, penelitian ini berfokus pada deskripsi aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam melakukan pengelolaan media sosial sebagai media komunikasi perusahaan. Media sosial dimanfaatkan oleh Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I untuk mengelola informasi mengenai kebijakan perusahaan yang berkembang di media sosial, agar masyarakat mendukung setiap kebijakan yang dijalankan dan tercipta citra positif Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I di media sosial.

4.2 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh maka terdapat kesimpulan yang dapat diambil dalam mendeskripsikan Aktivitas Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I ini, diantaranya yaitu:

1. Penasehat ahli (*Expert prescriber*)

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah memberikan upaya yang baik dalam membuat kebijakan komunikasi, mendiagnosa masalah-masalah PR, merencanakan dan merekomendasi tindakan yang harus dilakukan dengan memberi masukan kepada Kepala Bagian P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I masih belum tanggap dan cepat dalam menjawab pertanyaan yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I juga belum optimal dalam membina hubungan yang harmonis antara instansi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran, mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya.

3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I menyadari belum optimal dalam mengelola media sosial, diketahui bahwa atasan dan staff P2 Humas dan Media telah melakukan rapat internal yang membahas evaluasi terhadap konten di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I agar masyarakat tertarik untuk mengunjungi, serta meningkatkan jumlah followers dan likes. Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari instansi ke publiknya

4. Teknisi komunikasi (*Communication technician*)

Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I telah melakukan tiga kegiatan dalam menjalankan peran sebagai teknisi komunikasi yaitu, menangani aspek-aspek teknik, mengedit/menulis kembali untuk pengecekan tata bahasa, melakukan aktivitas fotografi dan desain grafis. Namun konten yang ditampilkan di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak

Jawa Tengah I masih bersifat semi formal. Dimana yang diunggah kebanyakan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan.

4.2 Saran

Terdapat beberapa hal yang penulis sarankan dalam kaitannya dengan peran humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam mengelola media sosial guna penyebaran informasi, yaitu :

1. Melakukan perbaikan dan peningkatan dari segi konten berwarna cerah agar terlihat lebih menarik di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.
2. Perlu adanya penambahan SDM berupa 3 tenaga kerja dari pegawai humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yang dapat menangani media sosial untuk mempercepat penanganan pertanyaan yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.
3. Konsisten terhadap target yang telah dibuat di media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yaitu *One Day One Informations*.
4. Lebih tanggap dan cepat dalam menjawab atau memberikan respon terhadap pertanyaan yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.