

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh

Muhammad Hanif Subrata

07031381823177

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

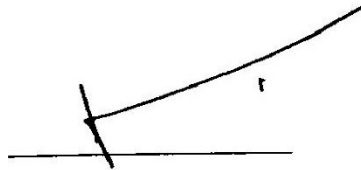
MUHAMMAD HANIF SUBRATA

07031381823177

Pembimbing I

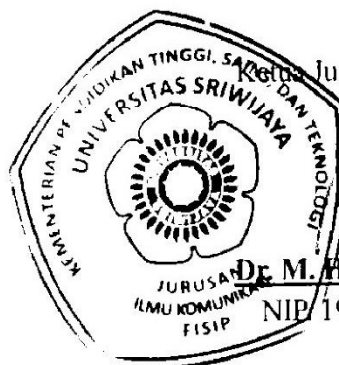
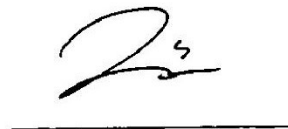
Tanda Tangan

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000



Pembimbing II

Krisna Murti, S. Ikom., MA
NIP. 198807252019031010



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. M. Husni Thamrin, M. Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SKRIPSI**

Oleh :

MUHAMMAD HANIF SUBRATA
07031381823177

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 27 Mei 2025**

KOMISI PENGUJI

Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 198802112019032011

Ketua Penguji



Galih Priambodo, S.Pd., M.I.Kom

NIP. 198908312023211021

Anggota Penguji



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

NIP. 197905012002121000

Anggota Penguji



Krisna Murti, S.I.Kom., MA

NIP. 198807252019031010

Anggota Penguji



**Mengetahui,
Dekan FISIP UNSRI,**



Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP. 196601221990032004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



Dr. M. Husni Thamrin, M. Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hanif Subrata
NIM : 07031381823177
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 29 Maret 2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan
Wajib Pajak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



M. Hanif Subrata
NIM. 07031381823177

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Dan barangsiapa bertakwa kepada Allah SWT. Niscaya Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka”
(QS. At-Talaq: 2-3)**

**Jalani Hidup dengan Penuh keyakinan tanpa perlu iri dan dengki terhadap orang lain
(Penulis)**

Dengan ridho Allah SWT., tesis ini saya persembahkan untuk :

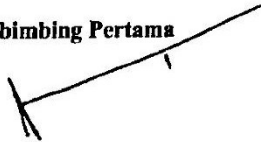
- 1. Ayah dan Bunda yang selalu memberikan dukungan**
- 2. Saudari saya yang selalu memberi motivasi**
- 3. Teman-teman seangkatan yang setia menemani dalam proses pembuatan skripsi**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul strategi komunikasi kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pada tingkat penerimaan dan pelaporan pajak yang berada di Kota Palembang di Kecamatan Ilir Barat. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu aspek penting dalam optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teori Dan O'Hair yang menyatakan bahwa strategi komunikasi berarti dapat memanfaatkan Tiga potensi, yaitu Pengetahuan Situasional, Penentuan Tujuan, dan Kompetensi Komunikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasi program strategi komunikasi berdasarkan Teori Dan O'Hair di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat terdapat beberapa aspek yang memiliki peran yang cukup signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu penentuan target, penyesuaian penyampaian pesan, keterampilan, *expertise*, dan pemilihan media. Sedangkan dalam aspek pengumpulan informasi dan penentuan pesan dinilai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan. Hasil Penelitian menyarankan agar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat dapat lebih berfokus pada pendekatan terhadap wajib pajak dan calon wajib pajak dengan memperhatikan aspek-aspek penting pada wajib pajak maupun calon wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, selain itu akan lebih baik apabila KPP Pratama Palembang Ilir Barat juga berupaya dalam melaksanakan kegiatan dan langkah yang menunjukkan sikap kepedulian terhadap wajib pajak.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Kantor Pelayanan Pajak, Kepatuhan

Pembimbing Pertama

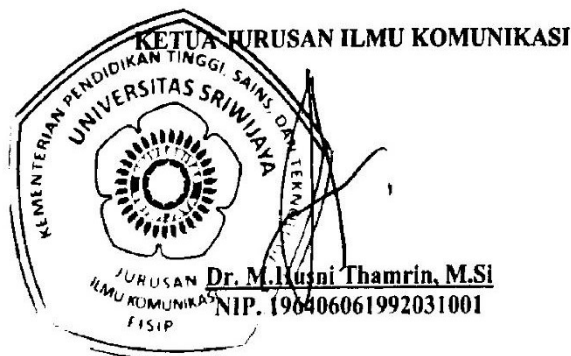


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000

Pembimbing Kedua



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010



ABSTRACT

This research is entitled "The Communication Strategy of the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office in Increasing Taxpayer Compliance." The purpose of this study is to determine the communication strategy of the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office in increasing taxpayer compliance. This research is motivated by issues related to tax revenue and reporting levels in the Ilir Barat District of Palembang City. Taxpayer compliance is a crucial aspect in optimizing state revenue from the tax sector. This study uses a qualitative descriptive approach. This study utilizes Dan O'Hair's Theory, which states that a communication strategy utilizes three potentials: Situational Knowledge, Goal Setting, and Communication Competence. The results of this study indicate that in implementing the communication strategy program based on Dan'Ohair's Theory at the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office, several aspects play a significant role in increasing taxpayer compliance: target determination, message adjustment, skills, expertise, and media selection. However, information gathering and message selection were not found to have a significant impact on increasing compliance. The research findings suggest that the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office (KPP Pratama) should focus more on its approach to taxpayers and prospective taxpayers, addressing important aspects of taxpayers and prospective taxpayers in fulfilling their tax obligations. Furthermore, it would be beneficial if the KPP Pratama Palembang Ilir Barat also strives to implement activities and measures that demonstrate a caring attitude toward taxpayers.

Keywords: Communication Strategy, Tax Service Office, Compliance

First Advisor



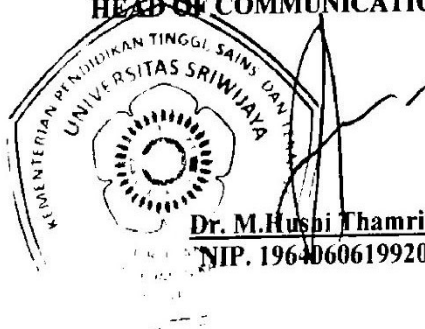
Dr. Andries Lionardo.,S.IP.,M.Si
NIP. 197905012002121000

Second Adviser



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

HEAD OF COMMUNICATION DEPARTMENT



Dr. M. Husbi Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. shalawat serta salam penulis haturkan juga kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman, karena beliau telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang seperti dewasa ini. Rasa syukur juga penulis ucapkan karena telah diberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”**

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin mendapatkan hasil yang maksimal tanpa dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan waktu berharga, tenaga, saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., M.A selaku Dosen Pembimbing Kedua sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing sejak awal perkuliahan, terutama membimbing, mengarahkan, memberikan waktu berharga dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya sejak awal hingga akhir masa perkuliahan.

7. Mbak Sertin Agustina Amina, Mbak Shelvianty Yoansyah, dan Mbak Mareta Astriani selaku Staf Administrasi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
8. Keluarga penulis Ayah, Bunda dan kakak dan semua keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan semuanya yang selalu memberikan semangat dan mendoakan serta mendukung penulis baik secara moril ataupun secara materil.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya angkatan 2018 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan
10. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang tidak bosan-bosan berjuang.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan terhadap penulis. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, Oleh sebab itu, penulis membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk dapat menjadi lebih baik.

Palembang, Juli 2025

M. Hanif Subrata

DAFTAR ISI

Proposal Skripsi	1
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR BAGAN.....	14
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.1.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat mengalami peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2018 s.d. 2021, diiringi dengan pencapaian yang melebihi target penerimaan.	18
1.1.2. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Belum Mencapai Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar.....	20
1.1.3 Adanya komunikasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.....	21
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Manfaat Penelitian	24
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	24
1.4.2 Manfaat Praktis	24
2.1 Landasan Teori	25
BAB II	25
TINJAUAN PUSTAKA	25
2.2 Strategi	25
2.3 Komunikasi	26
2.3.1 Definisi Komunikasi Menurut Para Ahli	26
2.2.1 Prinsip Komunikasi.....	27
2.4 Strategi Komunikasi.....	28
2.4.1 Tujuan Strategi Komunikasi	29
2.4.2 Fungsi Strategi Komunikasi.....	29
2.5 Pajak	30
2.5.1 Definisi Pajak.....	30
2.5.2 Definisi Wajib Pajak.....	31

2.5.3	Wajib Pajak Orang Pribadi	32
2.6	Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.7	Teori Strategi Komunikasi	34
2.7.1	Strategi Komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy	34
2.7.2	Strategi Komunikasi menurut Cutlip Center Broom.....	36
2.7.3	Strategi Komunikasi menurut Dan O'hair	37
2.7.4	Strategi Komunikasi menurut Yusuf Zainal Abidin	37
2.8	Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini.....	38
2.9	Kerangka Teori.....	39
2.10	Kerangka Pemikiran	40
2.11	Penelitian Terdahulu	42
BAB III.....		45
METODE PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Definisi Konsep	45
3.3	Fokus Penelitian.....	47
3.4	Unit Analisis	49
3.5	Informan Penelitian, Kriteria Informan, dan Informan Pendukung.....	49
3.5.2	Kriteria Informan	49
3.5.2.2	Kriteria Informan Pendukung	50
3.5.3	Informan Pendukung.....	50
3.6	Data dan Sumber Data.....	50
3.6.1	Data.....	50
3.6.2	Sumber Data.....	51
3.7	Teknik Pengumpulan Data	52
3.7.1.	Wawancara Mendalam	52
3.7.2.	Observasi	52
3.7.3.	Dokumentasi	52
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	53
3.8.1	Triangulasi Sumber	53
3.9	Teknik Analisis Data	53
BAB IV		56
4.1	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	56

4.2 Profil Instansi	56
4.3 Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Barat	58
4.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat.....	60
BAB V.....	62
5.1 Pengetahuan Situasional.....	63
5.1.1 Pengumpulan Informasi	64
5.2 Penentuan Tujuan.....	68
5.2.1 Penentuan Target Strategi Komunikasi.....	69
5.2.2 Penyesuaian Penyampaian Pesan.....	72
5.3 Kompetensi Komunikasi	76
5.3.1 Keterampilan	76
5.3.2 Expertise.....	81
5.3.3 Pemilihan Media	83
5.4 Analisis Hasil Penelitian Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
BAB VI.....	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2 Saran	96
Daftar Pustaka.....	98
Sumber Jurnal.....	100
Sumber Online: `	100
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Penerimaan pajak dari tahun 2018 s.d 2023	13
Tabel 1.2 Data wajib pajak terdaftar dan jumlah pelaporan SPT Tahunan Per 31 Desember 2018 s.d 2023	15
Tabel 1.3 Bentuk atau layanan yang disediakan KPP Pratama Palembang Ilir barat.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kegiatan Komunikasi Yang Dilaksanakan Oleh KPP Palembang Ilir Barat.....	17
Gambar 4.1 Logo Kementrian Keuangan RI.....	51
Gambar 5.1 Survei Kepuasan Pelayanan.....	57
Gambar 5.2 Coretax.....	62
Gambar 5.3 Sosialisasi Coretax.....	63
Gambar 5.4 Unggahan Reels terkait Coretax.....	64
Gambar 5.5 Pojok Pajak.....	65
Gambar 5.6 Live Instagram @Pajak Palembang Ilir Barat.....	66
Gambar 5.7 Instagram KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran.....	32
-------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem perekonomian negara Indonesia. Sebagai sumber utama pendapatan negara, pajak memiliki peran vital dalam memenuhi program Pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Pembayaran pajak menjadi kewajiban setiap warga negara yang mampu untuk ikut berkontribusi dalam pengeluaran umum suatu negara. Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk. Di Indonesia, sistem pemungutan pajak yang berlaku adalah sistem *self assessment* yang mewajibkan mendaftarkan diri, membayar pajak, menghitung pajak, serta melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai pertanggungjawaban. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dalam mewujudkan dan menumbuhkan masyarakat yang patuh terhadap kewajiban perpajakan, tentunya diperlukan upaya serta strategi yang tepat untuk dapat mewujudkan masyarakat yang sadar, patuh, dan peduli akan pajak. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya komunikasi yang digunakan agar Wajib pajak sebagai target komunikasi dapat memahami pentingnya pajak.

Di era modern saat ini komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam kehidupan, dengan komunikasi yang baik diharapkan suatu tujuan dapat tercapai. Komunikasi merupakan alat yang digunakan manusia untuk melangsungkan interaksi sosial, baik antara individu dengan individu, individu

dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok, Masmuh (2010: 03). Komunikasi menurut Mulyana (2016 : 69) merupakan proses suatu gagasan atau ide ditujukan oleh sumber kepada penerima dengan maksud untuk mempengaruhi dan mengubah tingkah laku penerima. Dalam hal ini, sumber disebut sebagai komunikator dan penerima sebagai komunikan. Dalam hal ini komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu verbal non verbal, komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan. Melalui kata-kata, manusia mengungkapkan emosi, perasaan, pemikiran, dan gagasannya. Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Komunikasi non-verbal dapat berupa lambang-lambang, gestur, mimik wajah dan lainnya.

Dalam hal ini peran komunikasi dalam kehidupan berupa kepentingan untuk menyampaikan pesan dan informasi, memecahkan suatu masalah dan menjalin hubungan yang baik antar kehidupan bermasyarakat. Menurut Everett M. Rogers, komunikasi merupakan sebuah proses dimana suatu gagasan atau ide-ide dipindahkan dari seorang narasumber kepada satu penerima atau lebih yang bertujuan untuk mengubah tingkah laku seseorang (Mulyana, 2016:69). Demikian pula dilihat dari sudut pandang suatu instansi atau perusahaan sebagai suatu kesatuan sosial yang terdiri dari berbagai individual atau kelompok orang yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan. Termasuk juga dalam mencapai tujuan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak di bawah naungan instansi Direktorat Jendral Pajak. Hal ini juga terkait pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam persoalan pajak yang merupakan tanggung jawab Direktorat Jendral Pajak. Direktorat Jendral Pajak merupakan instansi sebagai unit pusat di bawah Kementerian keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan juga memiliki tugas menghimpun penerimaan negara melalui pajak.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan

negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2007). Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan dan mewujudkan masyarakat yang patuh dalam menjalankan kewajiban membayar pajak sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam mewujudkan masyarakat yang patuh dan peduli akan pentingnya pajak dalam suatu negara, diperlukan adanya upaya serta strategi komunikasi yang tepat untuk dapat mewujudkan masyarakat yang patuh dan peduli akan pajak. Salah satu contoh instansi yang menggunakan strategi komunikasi sebagai salah satu tercapainya tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat (KPP Pratama Palembang Ilir Barat). Dalam hal ini, diperlukan adanya komunikasi yang baik antara KPP Pratama Palembang Ilir Barat sebagai pihak yang menyampaikan informasi dengan masyarakat sebagai sasaran komunikasi, agar masyarakat mengerti dan memahami informasi yang disampaikan maka dibutuhkan strategi komunikasi. Strategi komunikasi adalah perencanaan yang efektif dalam menyampaikan pesan sehingga mudah dipahami oleh komunikan dan bisa menerima apa yang telah disampaikan sehingga bisa mengubah sikap atau perilaku seseorang. Oleh karena itu, Strategi komunikasi menjadi upaya yang perlu dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat untuk mewujudkan, dan menumbuhkan masyarakat yang patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat (KPP Pratama Palembang Ilir Barat) merupakan instansi di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah naungan Kementerian

Keuangan. KPP Pratama Palembang Ilir Barat pada dasarnya melaksanakan tugas pokok seperti Pelayanan, Penyuluhan, dan Pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak penghasilan dan Pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menjadi tantangan terbesar setiap tahunnya bagi KPP Palembang Ilir Barat untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh *stakeholder* dan terus mengembangkan strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat memudahkan pihak *stakeholder* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Alasan pemilihan judul dalam penelitian ini :

1.1.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat mengalami peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2018 s.d. 2021, diiringi dengan pencapaian yang melebihi target penerimaan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat sebagai penanggung jawab perpajakan di daerah kota Palembang Ilir Barat. Termasuk bertanggung jawab dalam menangani penerimaan pajak yang setiap tahunnya dapat terus meningkat. Namun seiring dengan peningkatan jumlah penerimaan, diiringi juga tidak mencapainya tunggakan atau utang wajib pajak yang belum terbayar. Dalam mewujudkan dan menumbuhkan reformasi perpajakan, tentunya diperlukan upaya yang harus dilakukan guna mewujudkan masyarakat yang sadar dan peduli pajak, upaya-upaya telah dilakukan oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di antaranya seperti pendekatan dengan masyarakat, penyuluhan, seminar, peningkatan mutu pelayanan, pengawasan dan lain sebagainya. Berikut merupakan data target penerimaan pajak dan realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat dari tahun 2018 hingga 2023.

Tabel 1.1
Data Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Penerimaan Pajak dari tahun 2018 s.d. 2023

Tahun	Target	Realisasi (Rp)	Realisasi (%)
2018	Rp.1.524.675.629.000	1.043.496.396.437	97,01%
2019	Rp.1.032.253.621.000	1.055.971.682.445	102,76%
2020	Rp.967.896.502.000	1.022.013.332.980	105.59%
2021	Rp.1.089.332.731.000	1.116.624.017.576	102.51%
2022	Rp, 1.120.070.919.000	1.348.930.990.244	120.43%
2023	Rp, 1.480.249.624.000	1.586.153.275.427	107.15%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa target penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat tidak mencapai target pada tahun 2018. Pada tahun 2019 s.d. 2023 realisasi melebihi target yang telah ditetapkan. Pencapaian yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat telah mencapai target yang telah ditetapkan dari tahun 2019 s.d. 2023. Terkecuali pada tahun 2018 karena belum mencapai target penerimaan pajak. Meningkatnya jumlah penerimaan Pajak disebabkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun diharapkan dapat membantu meningkatkan jumlah penerimaan Negara dari sektor perpajakan khususnya dari penerimaan pajak masyarakat.

Belum mencapainya target yang telah ditetapkan pada tahun 2018 disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu masih kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor utama dalam mempengaruhi realisasi penerimaan pajak, baik pajak daerah maupun pajak nasional. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah berdampak kepada target penerimaan pajak.

Keberhasilan KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam mencapai target realisasi penerimaan pajak dari tahun 2019 s.d. 2023 menunjukkan bahwa KPP

Pratama Palembang Ilir Barat telah berhasil mengupayakan peningkatan kepatuhan wajib pajak di tengah masyarakat. Terlihat dalam masa tahun 2020 hingga tahun 2022 tersebut Indonesia sedang dilanda wabah covid-19, KPP Pratama Palembang Ilir Barat Dengan berbagai komunikasi, program, dan upaya lainnya KPP Pratama Palembang Ilir Barat dapat mencapai target penerimaan pajak bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

1.1.2. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Belum Mencapai Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar

Di Indonesia, sistem pemungutan pajak yang berlaku adalah sistem *self assessment* yang mewajibkan mendaftarkan diri, membayar pajak, menghitung pajak, serta melaporkan SPT sebagai pertanggungjawaban. Oleh karena itu Selain menghitung dan membayar pajak, seorang wajib pajak harus melaporkan pajak yang dibayar melalui surat pemberitahuan atau surat pemberitahuan tahunan (SPT). Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 11 dan ayat 13 disebutkan bahwa Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat selain mengupayakan untuk mewujudkan masyarakat yang patuh dan taat membayar pajak juga mengupayakan untuk mengajak atau mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sebagaimana dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu *self assessment* yang mewajibkan para wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya masing-masing. Oleh karena itu, melaporkan SPT juga merupakan faktor penting dalam

mewujudkan wajib pajak yang patuh. Berikut data wajib pajak yang terdaftar dan jumlah pelaporan SPT Tahun 2018 s.d 2021.

Tabel 1.2
Data Wajib Pajak Terdaftar dan Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Per 31 Desember 2018 s.d 2023

Tahun	WP OP Terdaftar	Jumlah OP yang lapor SPT Tahunan	Jumlah yang tidak lapor SPT Tahunan
2018	146.653	46.679	99.974
2019	158.235	54.886	103.349
2020	187.756	46.582	141.174
2021	200.904	58.402	142.502
2022	250.158	66.782	183.376
2023	251.343	52.772	198.571

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa wajib pajak terdaftar dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Namun, berdasarkan tabel 1.2 jumlah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) Terdaftar yang telah lapor SPT belum mencapai jumlah WP Orang pribadi terdaftar dari tahun 2018 s.d. 2023. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum memahami akan pentingnya pelaporan SPT sebagai kewajiban seorang Wajib Pajak.

1.1.3 Adanya komunikasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kegiatan komunikasi dilakukan oleh KPP Palembang Ilir Barat dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak kepada masyarakat. KPP Pratama Palembang Ilir Barat sebagai salah satu pengayom perpajakan kota Palembang Ilir Barat dengan programnya sudah berusaha untuk menekan angka tunggakan pajak sekecil mungkin. Dengan pembinaan, penyuluhan, sosialisasi hingga pengawasan dan sanksi-sanksi telah diterapkan guna menyebarkan informasi pentingnya membayar dan melaporkan pajak. Keberhasilan komunikasi pada masyarakat

apabila didukung dengan adanya komunikasi yang baik antara komunikator dan komunikan serta rancangan strategi guna mencapai tujuan.

Strategi merupakan keputusan dan Tindakan yang mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan maksud mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung (lisan) maupun tidak langsung (media).

Berdasarkan hasil wawancara pra-riset, peneliti mendapatkan berbagai komunikasi yang dilakukan KPP Palembang Ilir Barat yang dilakukan secara daring dan luring. Terutama semenjak pandemi covid-19 sebagian layanan yang sebelumnya dilakukan tatap muka dialihkan menjadi daring.

Tabel 1.3
Bentuk komunikasi atau layanan perpajakan yang disediakan KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Daring	Luring
<i>Zoom Meeting</i> Kelas Pajak	Konsultasi <i>Helpdesk</i> di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
DM Instagram @pajakpalembangilirbarat	Pelayanan Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu
Konsultasi Via Email kpp.307@pajak.go.id	Pelayanan Aktivasi/Perpanjangan Sertifikat Elektronik
Telepon : (0711) 315289, 357077 ext 212	Penyuluhan Wajib Pajak
Via WhatsApp (9 nomor pada tautan di Instagram)	

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa pelayanan komunikasi yang dijalankan oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki berbagai macam jenis baik secara daring dan luring. Dengan pelayanan yang baik serta komunikatif, masyarakat dapat lebih mudah memahami dan

mendorong proses perpajakan agar terlaksana dengan baik. Dan juga semenjak pandemi Covid-19 KPP Pratama Palembang Ilir Barat membuka pelayanan melalui daring sehingga pelayanan perpajakan dapat terus berjalan dengan baik serta diiringi dengan sosialisasi atau penyuluhan agar wajib pajak juga dapat menggunakan pelayanan melalui daring dengan baik.

Gambar 1.1
Kegiatan Komunikasi yang Dilaksanakan oleh KPP Palembang Ilir Barat



Sumber : Instagram @pajakpalembangilirbarat

Berdasarkan gambar 1.1 merupakan kegiatan yang dilaksanakan di setiap tahunnya secara rutin demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masyarakat. Kegiatan komunikasi yang dilakukan demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti kelas pajak *online* via zoom, *live* Instagram, dan penyuluhan lainnya seperti *tax goes to school*. Tiga alasan penelitian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia Pendidikan khususnya Ilmu Komunikasi konsentrasi Hubungan Masyarakat serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi maupun referensi masukan bagi perkembangan Ilmu Komunikasi serta menambah ilmu kajian konsentrasi Hubungan Masyarakat untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait, yaitu:

- a. Bagi penulis, diharapkan dapat menjadi sarana dalam meningkatkan pemahaman ilmu komunikasi khususnya dalam konsentrasi hubungan masyarakat atau *public relation* mengenai bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Bagi lembaga atau instansi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan serta referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Abidin, Y. Z. (2015). Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abdul, Rahman. 2010. Administrasi Perpajakan. Bandung : Nuansa.
- Abidin, Yusuf Zainal. (2015). Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Adrian Sutedi, 2011, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika: Jakarta.
- Adriani, & Waluyo. 2009. Akuntansi Pajak. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Adrian Sutedi, 2011, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, SinarGrafika: Jakarta.
- Agus, Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- Alo, Liliweri. 2011. Komunikasi Antar Personal. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Malhotra. 2007. *Marketing Research an Applied Orientation*. International Edition: Pearson.
- Cangara, Hafied. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. *Effective Public*

Relations. Edisi 8. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia

Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek
Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti

Mardiasmo. 2011. “Perpajakan Edisi Revisi”. Yogyakarta: Andi

Masmuh, Abdullah . 2010. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan

Masmuh, Abdullah. 2010. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan
Praktek. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.

Mulyana, Deddy. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung:
Praktek. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang. PT.
Remaja Rosdakarya, 2014.

Shimp, Terence, A. 2007. *Intergrated Marketing Communication in Advertising
and Promotion*. Edisi ketujuh. New York: McGrawHill

Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Grasindo

Sumber Jurnal

Andi Surahmi, H.Muhammad Farid, 2018, “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap pembangunan di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang” Vol.7 No.2.

Arsyad, Azhar. 2002. Media Pembelajaran, edisi 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Asep Sudarman, 2018, “Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal”, Volume 2 nomor 1.

Barthelemy, Ferdiza, dan Irwansyah. 2019, “Crowdfunding Communication Strategy through Social Media.” IPTEK-KOM 21, no. 2: 159.

Chotijah, 2018, “Strategi Komunikasi KPU Kabupaten Garut dalam Sosialisasi Pemilu 2014 kepada Kelompok Disabilitas di Kabupaten Garut”, Volume 4 Nomor 1, halaman 24-41.

Ni Luh Putu Sariani, 2019, “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di BHR Law Office”, Volume 4, No. 2.

Putri Karlina Nurhayati, Ahmad Taubih, 2022, “Strategi komunikasi dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor”, KAGANGA KOMUNIKA, Volume 4 Nomor 1.

Sumber Online:

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2007

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 11 dan ayat 13

Pasal 2 ayat 3 Undang-Undang PPh Wajib Pajak Orang Pribadi