

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
WATES DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI  
WATES MELALUI SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan



**OLEH:**

**ALVINA AINI SYAHIDAH**

**2000030225**

**PROGRM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2024**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WATES  
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI WATES MELALUI  
SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING**

## SKRIPSI

**Diajukan Pada Prodran Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan**



**Telah Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra,  
Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat untuk diujikan**

**Pembimbing**

**Dr. Ardivanto Wardhana, S.Sos., M.Si.**

**NIPM. 19790102 201202 1111 078525**

# HALAMAN PENGESAHAN

## PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WATES  
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI WATES MELALUI  
SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING

### SKRIPSI

Oleh:

ALVINA AINI SYAHIDAH

2000030225

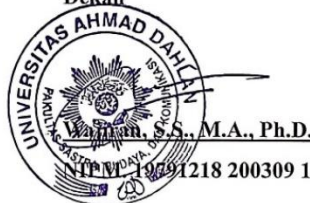
Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
pada 21 Agustus 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan

#### SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI :

1. Ketua : Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si.
2. Penguji 1 : Iman Sumarlan, S.IP., M.H.I.
3. Penguji 2 : Eka Anisa Sari, S.I.Kom., M.A



Yogyakarta, 21 Agustus 2024  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Dekan



NIP/NP 19791218 200309 111 0900733

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvina Aini Syahidah

NIM : 2000030225

Email : [alvina2000030225@webmail.uad.ac.id](mailto:alvina2000030225@webmail.uad.ac.id)

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WATES DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI WATES MELALUI SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) merupakan hasil pekerja saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya kutip sebagai asuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 22 Agustus 2024

Kepala Program Studi,



Fitriananda An-Nur, S.I.Kom., M.A.

NIPM. 199306052018100111311335

Yang menyatakan,



Alvina Aini Syahidah

NIM. 2000030225

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

### Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

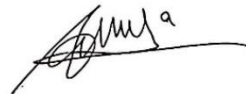
Nama : AVINA AINI SYAHIDAH  
NIM : 2000030225  
Email : alvina2000030225@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Judul Tesis : STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WATES DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI WATES MELALUI SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kejarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Agustus 2024  
Yang Menyatakan



( Alvina Aini Syahidah )

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

### Lampiran 2

#### PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALVINA AINI SYAHIDAH  
NIM : 2000030225 Email: alvina2000030225@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul tugas akhir : STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
WATES DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK DI WATES MELALUI  
SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE E-BILLING

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 Agustus 2024



Alvina Aini Syahidah

Mengetahui,  
Pembimbing\*\*



Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si.

Ket:

\*coret salah satu

\*\*jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

## **MOTTO**

“Ibarat orang mendaki gunung, pasti ga segampang kita memandang. Tapi jika kita bisa melewati rintangan di depan dengan pelan dan sabar tentu tidak akan terlalu terengah-engah nafasnya dan jika sudah sampai diatas pasti bisa memandang rintangan yang kita lewati dengan bangganya” said IBUKK

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah atas segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang sederhana ini. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suhada dan Ibu Rodiana yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dukungan dan motivasi baik secara moril maupun maeritil untuk menyelesaikan kuliah strata satu ini.
2. Saudara-saudara saya Umar Said Abdillah, Abid Jaya Prawira, dan juga para bulek-bulek yang aku sayang, selalu memberikan saya semangat dan canda tawa dalam menyelesaikan tugas dan kuliah ini.
3. Teman saya (Qilakk, Engg, Indri, Danang) yang selalu membantu dan support system saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dan teman-teman kelas D prodi Ilmu Komunikasi.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya Dr. Ardiyanto Wardhana S.Sos., M.Si. yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dari awal hingga akhir tugas akhit ini.
5. Serta seluruh dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang tidak saya sebutkan satu persatu.
6. Dan terkhusus Almamaterku Universitas Ahmad Dahlan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis .....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Limitasi Penelitian .....	10
F. Kajian Pustaka.....	10
1. Penelitian Sebelumnya .....	10
2. Kerangka Teori.....	20
A. Definisi dan Konsep Komunikasi.....	20
B. Strategi Komunikasi .....	26
C. Definisi dan Konsep Pajak .....	29

D.	Kesadaran Wajib Pajak .....	40
E.	E-Billing .....	40
3.	Kerangka Pemikiran .....	42
G.	Metode Penelitian .....	43
1.	Jenis Penelitian .....	43
2.	Lokasi-Obyek Penelitian .....	43
3.	Waktu Penelitian .....	43
4.	Teknik Pengumpulan Data .....	44
a.	Wawancara .....	44
b.	Obeservasi .....	45
c.	Dokumentasi .....	45
5.	Teknik Analisis Data .....	45
6.	Teknik Validasi Data .....	46
BAB II.....		48
DESKRIPSI UMUM.....		48
A.	Profil Organisasi .....	48
1.	Sejarah Berdirinya Kantor KPP Pratama Wates .....	48
2.	Visi dan Misi .....	49
3.	Tujuan.....	49
4.	Struktur Organisasi .....	50
5.	Tugas dan Fungsi.....	53
B.	Program Kerja KPP Pratama Wates.....	55
BAB III .....		57
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
A.	Hasil Penelitian .....	57
1.	Strategi Komunikasi .....	58
a.	Mengenal Khalayak .....	62
b.	Menyusun Pesan .....	65

c.	Menetapkan Metode.....	68
d.	Seleksi dan Penggunaan Media.....	70
B.	Pembahasan.....	72
1.	Strategi Komunikasi.....	76
a.	Mengenal Khalayak.....	80
b.	Menyusun Pesan.....	84
c.	Menetapkan Metode.....	87
d.	Seleksi dan Penggunaan Media.....	89
BAB IV	.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	92
A.	Kesimpulan.....	92
1.	Strategi Komunikasi.....	92
a.	Mengenal Khalayak.....	92
b.	Menyusun Pesan.....	93
c.	Menetapkan Metode.....	93
d.	Seleksi dan Penggunaan Media.....	94
B.	Saran.....	95
a.	Mengenal Khalayak.....	95
b.	Menyusun Pesan.....	95
c.	Menetapkan Metode.....	95
d.	Seleksi dan Penggunaan Media.....	96
DAFTAR PUSTAKA	.....	97
^LAMPIRAN	.....	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Konten Video Penggunaan e-billing .....	4
Gambar 1. 2 Akun Instagram KPP Pratama Wates.....	7
Gambar 3. 1 Layanan Halo Pajak Wates .....	76

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Pencapaian Target sampai dengan 30 april 2023.....	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu .....	11

## INTISARI

Penelitian ini membahas strategi komunikasi yang diterapkan oleh kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui sistem layanan pajak online *e-billing*. Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Wates, Yogyakarta, meskipun sudah tersedia layanan *online e-billing* yang memudahkan proses pembayaran pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-billing* belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Wates menggunakan langkah-langkah, seperti mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi dan penggunaan media.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis dengan reduksi data, display data, penarikan kesimpulan, yang selanjutnya akan divalidasi data dengan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini, yakni: KPP Pratama Wates menjadikan strategi komunikasi suatu cara pendekatan dalam penyampaian pesan dengan perencanaan yang bertujuan mencapai tujuan tertentu, seperti menggunakan bahasa jawa dalam berkomunikasi. Untuk mengenal khalayak, KPP Pratama Wates melakukan segmentasi pada wajib pajak. Dalam proses menyusun pesan, KPP Pratama Wates memastikan pesan yang disampaikan dapat diterima jelas. KPP Pratama Wates menetapkan metode komunikasi langsung dua arah yang paling efektif, serta pendekatan persuasif dan edukatif dalam sosialisasi. KPP Pratama Wates menggunakan media sosial serta media cetak karena sudah ada ketetapan dari pusat.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kesadaran, Wajib Pajak, E-Billing**

## ABSTRACT

This research discusses the communication strategies implemented by the Pratama Wates Tax Service office in increasing taxpayer awareness through the online e-billing tax service system. This research is motivated by the low level of taxpayer compliance in the Wates area, Yogyakarta, even though *online e-billing* services are available which make the tax payment process easier. This decline shows that the implementation of *e-billing* has not been fully effective. This research aims to determine the communication strategy carried out by KPP Pratama Wates using steps, such as *knowing the audience, compiling messages, determining methods, selecting and using media*.

The research method used is descriptive qualitative with data obtained through interviews, observation and documentation. Then it is analyzed by data reduction, data display, drawing conclusions, which will then be validated by the data using triangulation techniques.

The results of this research are: KPP Pratama Wates *makes communication strategy* a way of approaching message delivery with planning aimed at achieving certain goals, such as using Javanese in communication. To get to know the audience, KPP Pratama Wates carries out segmentation of taxpayers. In the process of compiling the message, KPP Pratama Wates ensures that the message conveyed can be received clearly. KPP Pratama Wates determines the most effective two-way direct communication method, as well as a persuasive and educational approach in outreach. KPP Pratama Wates uses social media and print media because there has been a decree from the center.

**Keywords: Communication Strategy, Awareness, Taxpayer, E-Billing**