

**MANAJEMEN ISU DIREKTORAT PENYULUHAN,
PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM
MERESPON ATURAN BARU PAJAK TAHUN 2022**

SKRIPSI

Oleh:

Thirza Gika Atalya

1971650061



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**MANAJEMEN ISU DIREKTORAT PENYULUHAN,
PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM
MERESPON ATURAN BARU PAJAK TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

Thirza Gika Atalya

1971650061



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PENYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thirza Gika Atalya
NIM : 1971650061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "MANAJEMEN ISU DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM MERESPON ATURAN BARU PAJAK TAHUN 2022" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 5 Juli 2023



Thirza Gika Atalya
NIM: 1971650061



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“MANAJEMEN ISU DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KEUANGAN DALAM MERESPON ATURAN BARU PAJAK TAHUN 2022”

Oleh:

Nama : Thirza Gika Atalya
NIM : 1971650061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : *Public Relations*

Telah dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir dan sudah diperiksa dan setuju
guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 5 Juli 2023

Menyetujui:
Pembimbing,

(Dr. Melati Mediana Tobing, S. T., S.I.Kom., M.Si.)
NIDN. 0301067403

Ketua Prodi
Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

(Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc. Sc.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 5 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Thirza Gika Atalya
NIM : 1971650061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “MANAJEMEN ISU DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN DALAM MERESPON ATURAN BARU PAJAK TAHUN 2022” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.	Ketua	
2. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A	Anggota	
3. Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.	Anggota	

Jakarta, 5 Juli 2023



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Thirza Gika Atalya
NIM : 1971650061
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul : Manajemen Isu Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Keuangan dalam Merespon Aturan Baru Pajak Tahun 2022
Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 5 Juli 2023.

Jakarta, 5 Juli 2023

Ketua Sidang/Penguji I

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.)

Penguji II

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A)

Penguji III

(Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.)

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Thirza Gika Atalya
NIM : 1971650061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Manajemen Isu Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Keuangan dalam Merespon Aturan Baru Pajak Tahun 2022

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademik yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 19 Agustus 2023



Thirza Gika Atalya
NIM: 1971650061

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yesus Kristus, peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Manajemen Isu Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Keuangan dalam Merespon Aturan Baru Pajak Tahun 2022”**. Penelitian ini disusun sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia. Peneliti menyadari bahwa proses penyusunan penelitian ini, tidak terlepas dari bantuan, dorongan, doa, dan semangat oleh berbagai pihak, sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., MH., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc, Sc selaku Dekan Fisipol Universitas Kristen Indonesia.
3. Formas Juitan Lase, M.I.Kom. selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas segala bimbingan, arahan, kritikan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik

5. Seluruh dosen pada Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Keluarga tercinta yaitu Papa, Mama, dan Kakak yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi tanpa henti untuk kelancaran penulisan skripsi.
7. Teman-teman FISIPOL angkatan 2019 yang sudah menimba ilmu dan bergaul bersama-sama sehingga dapat melewati masa kuliah yang sangat menyenangkan.
8. Pak Endang, Pak Rian, Bu Rice, Pak Slamet, dan Pak Zauki selaku informan dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
10. Artia, Desti, Deva, Keisha, dan Laras yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta hiburan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi secepatnya.
11. Molly yang selalu menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan mereka semua. Penyusunan penelitian skripsi ini tentu memiliki banyak kekurangan dari berbagai perspektif, oleh karena itu peneliti memohon maaf atas segala kekurangan dan

bersedia menerima kritik dan saran. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, kiranya penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Terima Kasih.

Jakarta, 5 Juli 2023



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Isu	12
2.1.2 Jenis-Jenis Isu	13
2.1.3 Tahapan Isu	14
2.1.4 Manajemen Isu	15
2.1.5 Tahapan Manajemen Isu	16
2.1.6 Aturan Baru Pajak Tahun 2022.....	18
2.1.7 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	18
2.2 Kerangka Teoritis	19
2.3 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1	Paradigma Penelitian	25
3.2	Jenis Pendekatan.....	25
3.3	Metode Penelitian.....	26
3.4	Metode Pengambilan Informan	27
3.5	Sumber Data	29
3.6	Metode Pengumpulan Data	30
3.7	Teknik Analisis Data	32
3.8	Teknik Interpretasi Data	34
3.9	Keabsahan Data	35
BAB IV PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Umum Informan	37
4.1.1	Direktorat Jenderal Pajak (DJP).....	37
4.1.2	Struktur Organisasi DJP	39
4.1.3	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2Humas)	40
4.1.4	Visi, Misi, Tujuan DJP.....	41
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Aktivitas P2Humas Mengidentifikasi Situasi Isu	43
4.2.2	Dampak yang dihadapi DJP	46
4.2.3	Penolakan Masyarakat Dikategorikan sebagai Isu.....	48
4.2.4	Isu Memengaruhi Aktivitas Organisasi.....	51
4.2.5	Manajemen Isu P2Humas	53
4.2.6	Bentuk Edukasi Kepada Masyarakat	58
4.2.7	Anak Muda Perlu Diberikan Edukasi	60
4.2.8	<i>Media Briefing</i>	61
4.2.9	Manajemen Isu yang Dilakukan Sudah Tepat	63
4.2.10	Respon dari Masyarakat.....	66
4.3	Interpretasi Hasil Data secara Teoritis	68
4.4	Diskusi.....	72
BAB V PENUTUP.....		75

5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	77
5.2.1	Saran Akademis	77
5.2.2	Saran Praktis	78
5.2.3	Saran Sosial.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		85



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Informan.....	29
Tabel 4. 1 Interpretasi Data Manajemen Isu	72

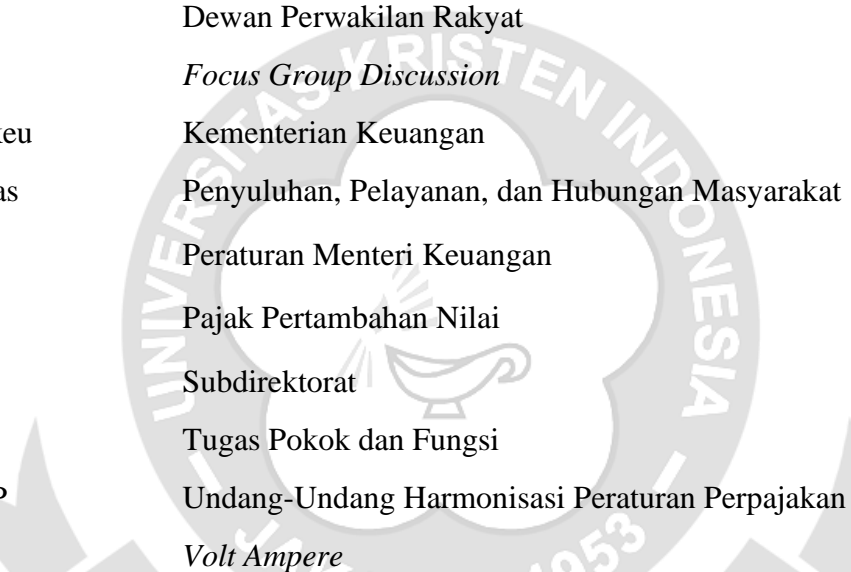


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Demo yang dilakukan oleh KMHDI dan Cipayung Plus.....	2
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	33
Gambar 4. 1 Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DJP	39



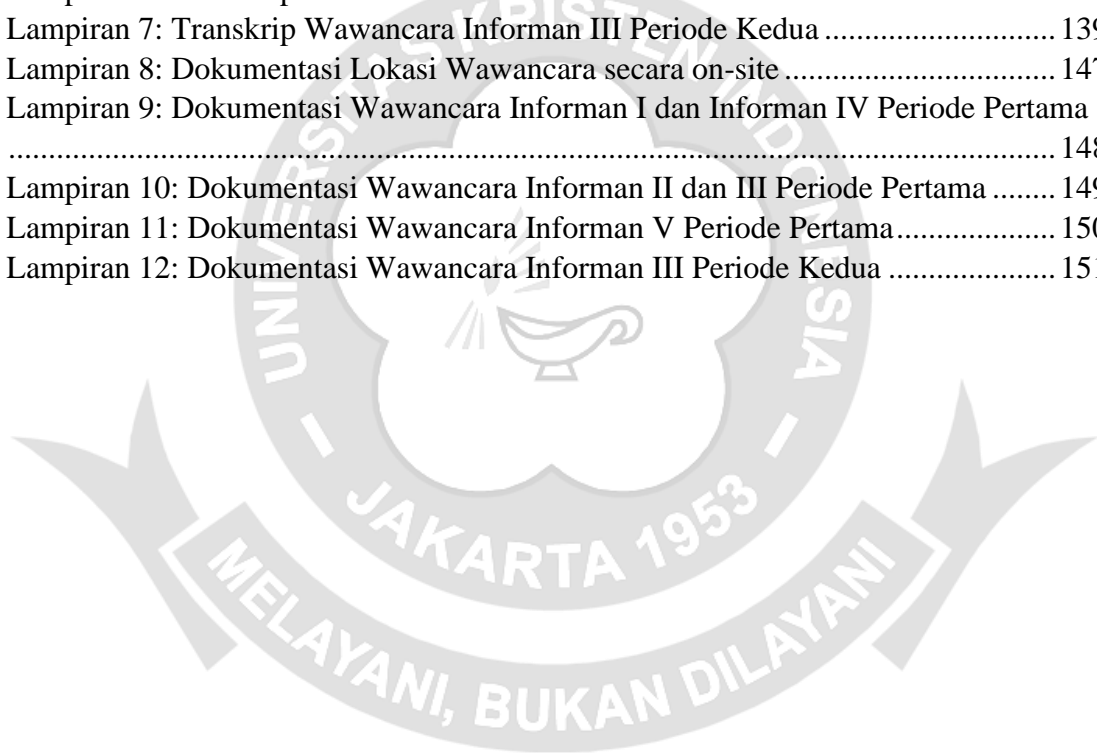
DAFTAR SINGKATAN



APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ARBN	Aliansi Rakyat Bergerak
DJP	Direktorat Jenderal Pajak
DPR	Dewan Perwakilan Rakyat
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
Kemenkeu	Kementerian Keuangan
P2Humas	Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
PMK	Peraturan Menteri Keuangan
PPN	Pajak Pertambahan Nilai
Subdit.	Subdirektorat
Tupoksi	Tugas Pokok dan Fungsi
UU HPP	Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan
VA	<i>Volt Ampere</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Coding	85
Lampiran 2: Transkrip Wawancara Informan I Periode Pertama	105
Lampiran 3: Transkrip Wawancara Informan II Periode Pertama	111
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Informan III Periode Pertama	118
Lampiran 5: Transkrip Wawancara Informan IV Periode Pertama	127
Lampiran 6: Transkrip Wawancara Informan V Periode Pertama.....	131
Lampiran 7: Transkrip Wawancara Informan III Periode Kedua	139
Lampiran 8: Dokumentasi Lokasi Wawancara secara on-site	147
Lampiran 9: Dokumentasi Wawancara Informan I dan Informan IV Periode Pertama	148
Lampiran 10: Dokumentasi Wawancara Informan II dan III Periode Pertama	149
Lampiran 11: Dokumentasi Wawancara Informan V Periode Pertama.....	150
Lampiran 12: Dokumentasi Wawancara Informan III Periode Kedua	151



ABSTRAK

A. Thirza Gika Atalya (1971650061)

B. FISIPOL/Illmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

C. ii-xviii / 79 Halaman Angka + 67 Halaman Lampiran

D. 24 Buku / 6 Jurnal / 9 Sumber Digital

E. Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si.

F. Judul Skripsi “Manajemen Isu Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Keuangan dalam Merespon Aturan Baru Pajak Tahun 2022”

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saat ini memiliki aturan kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menjadi 11% (sebelas persen). Kenaikan tarif PPN dinilai tidak tepat pada situasi pandemi covid-19 karena perekonomian belum pulih seutuhnya. Terdapat isu-isu negatif yang beredar di kalangan masyarakat seperti harga kebutuhan naik yang membuat daya beli masyarakat menjadi berkurang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi Manajemen Isu Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP dalam merespon aturan baru pajak tahun 2022. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang memanfaatkan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal, buku, website resmi, dan media berita online. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Direktorat P2Humas melakukan strategi manajemen isu dengan cara melakukan berbagai bentuk edukasi seperti melalui media sosial, sosialisasi, seminar, focus group discussion (FGD), dan media briefing. Ketika melakukan strategi manajemen isu tersebut, ada perbedaan dari aktivitas Direktorat P2Humas dalam merespon isu terkait kenaikan tarif PPN menjadi sebelas persen dibandingkan dengan isu-isu yang pernah dihadapi oleh mereka. Mereka melakukan strategi edukasi secara masif dan secara terus-menerus hingga masyarakat paham akan kebijakan baru tersebut.

Kata kunci: Aturan Baru Pajak, Hubungan Masyarakat, Isu, Manajemen Isu, Strategi.

ABSTRACT

- A. *Thirza Gika Atalya (1971650061)*
- B. *FISIPOL/Communication Science/Public Relations*
- C. *ii-xviii / 79 Pages of Numbers + 67 Pages of Attachments*
- D. *24 Books / 6 Journals / 9 Digital Resources*
- E. *Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si.*
- F. *Title of Thesis "Issue Management at the Directorate of Counseling, Service, and Public Relations within the Ministry of Finance in Responding to the New Tax Regulations for 2022"*

The Directorate General of Taxes (DGT) currently has a rule to increase the Value Added Tax (VAT) rate to 11% (eleven percent). The increase in VAT rates is considered inappropriate in the Covid-19 pandemic situation because the economy has not fully recovered. There are negative issues circulating in the community such as rising prices of necessities which reduce people's purchasing power. This study aims to find out how DGT's Education, Service, and Public Relations Issue Management strategy responds to the new tax rules in 2022. This research is a qualitative research that utilizes primary data obtained from interviews and secondary data obtained from journal articles, books, official websites, and online news media. The research method in this study uses descriptive methods. The data collection technique used in this study was an interview technique. The results showed that the P2Humas Directorate carried out an issue management strategy by carrying out various forms of education such as through social media, outreach, seminars, focus group discussions (FGD), and media briefings. When carrying out this issue management strategy, there was a difference in the activities of the P2Humas Directorate in responding to issues related to the increase in the VAT rate to eleven percent compared to the issues they had faced. They carried out a massive and continuous education strategy so that people understood the new policy.

Keywords: New Tax Rules, Public Relations, Issues, Issue Management, Strategy.