

**STRATEGI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK JAWA BARAT III DALAM  
MENSOSIALISASIKAN SISTEM CORETAX  
KEPADA WAJIB PAJAK**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Menyelesaikan Program Diploma III Hubungan Masyarakat K. Batang  
pada Badan Pengelola Kampus Di luar Kampus Utama (BPK2U)  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Dea Rizqi Maharani**  
**NIM. 40011222066042**

**D III HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG  
BADAN PENGELOLA KAMPUS DI LUAR KAMPUS UTAMA  
(BPK2U)  
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

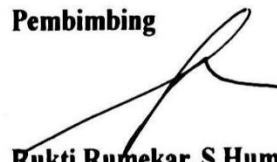
Nama : Dea Rizqi Maharani  
NIM : 40011222066042  
Program Studi : D III Hubungan Masyarakat K. Batang  
Judul : **Strategi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III Dalam Mensosialisasikan Sistem Coretax Kepada Wajib Pajak**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Hubungan Masyarakat K. Batang pada Badan Pengelola Kampus Di luar Kampus Utama (BPK2U) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh:

Tanggal : Semarang, 2 Juni 2025

Pembimbing



**Rukti Rumekar, S.Hum., M.I.Kom.**  
**NPPU. H.7.199412012021082001**

Tanggal : Semarang, 2 Juni 2025

Penguji



**Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom.**  
**NPPU.H.7.198710212021081001**

Disahkan oleh :

Tanggal : Semarang, 2 Juni 2025

**Ketua Program Studi D III Hubungan Masyarakat K.Batang**



**Dr. Adi Nugroho, M.Si.**  
**NIP. 196510171993111001**

## **MOTTO**

*“Be Kind, Be Humble, Be The Love”*

**(SMTOWN)**

*“Life is not fair sometimes, and you must make it fair”*

**(Eaj Park)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Adi Nugroho, M.Si selaku Ketua Program Studi D III Hubungan Masyarakat K. Batang.
2. Ibu Rukti Rumekar, S.Hum., M.I.Kom selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang selalu memberikan saran - saran serta petunjuk dan bimbingan kepada penulis.
3. Dosen D III Hubungan Masyarakat Bapak MJ Rizqon Hasani, S.Hum., M.I.Kom., Ibu Irawati Wulandari, S.I.Kom., M.I.Kom., Bapak Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom dan seluruh staf pegawai BPK2U Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Untuk diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dan bertahan hingga saat ini. Rintangan dan tantangan menguatkan penulis menjadi pribadi yang lebih tangguh. Tugas akhir ini diharapkan menjadi awal yang baik untuk masa depan penulis. Semoga penulis dapat memberikan manfaat bagi setiap orang dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.
5. Kakak tercinta Alfiani Rizqi Prihandini, S. P dan Nandang Ilham Iskandar, terima kasih telah mengajarkan arti kemandirian yang sesungguhnya. Setiap langkah yang engkau pilih, mengajarkan penulis

agar berani bermimpi dan tidak mudah putus asa. Semoga kita dapat saling rukun dan harmonis.

6. Cinta pertamaku, Alm. Muhito terima kasih telah berjuang hidup bersama. Tiada henti memberikan dukungan kepada penulis hingga akhir hayat. Ayah yang hebat dan menginspirasi penulis agar tetap semangat walaupun menghadapi rintangan yang sulit. Kasih sayangmu akan selalu hidup dan menyertai penulis dalam setiap langkah. Doaku selalu menyertaimu, semoga engkau bangga melihat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Kenangan bersamamu terukir indah dalam lubuk hati penulis dan namamu akan selalu hidup dalam sanubari.
7. Pintu surgaku, Ibu Hartati terima kasih telah berjuang dan menjadi *single parents* yang hebat atas kelayakan hidup penulis. Ibu yang selalu ada dalam setiap proses dan langkahku. Pengorbanan dan dedikasimu, menjadi semangat bagi penulis untuk berjuang mengejar mimpi. Doaku selalu menyertaimu, semoga engkau dapat melihat perjuangan penulis untuk mencapai keberhasilan dengan penuh rasa bangga.
8. Untuk orang terkasih Iqbal Feriano Akbar, A.P.A.Pj terima kasih selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis. Pertemuan singkat memberikan kebahagiaan dan kenangan manis yang akan selalu penulis ingat. Kehadiranmu sangat berarti hingga mampu mengayomi penulis menjadi pribadi yang lebih dewasa. Semoga kita dapat tumbuh bersama merangkai masa depan dan menjadi pribadi yang lebih baik.

9. Orang yang berjasa dalam kehidupan penulis, Zulia Rohmaningsih, S. Biotek. Terima kasih telah berjuang bersama untuk menggapai perguruan tinggi negeri. Ketika penulis berada dalam titik terendah, engkau memberikan semangat bahwa kita mampu berkuliah di almamater yang sama. Semoga persahabatan ini terjalin erat hingga akhir hayat.
10. Sahabat penulis Cahya Ramadhani Khalim A.md, Nur Habibah Muthaharoh Adzra, S.P., Nur Nafhisah Payapo, S.Sos., Nida Fiya Umaini, S.Ak. dan Ayuni Puji Lestari. Terima kasih telah menjalin persahabatan bersama penulis sejak bangku sekolah menengah pertama. Semoga persahabatan ini selalu rukun dan dapat terjalin erat hingga akhir hayat.
11. Tim Penyuluh Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Bapak Akbar Sutrisno, M.H, Ibu Lala Krisnalia, S.E, M.M, dan Ibu Fitria Murty, S.E yang telah bersedia meluangkan waktu ketika penulis ingin melaksanakan kegiatan wawancara.
12. Seluruh pegawai di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkembang di lingkup dunia kerja.
13. Teman kost Jayakusuma. Terima kasih telah menemani penulis dalam suka dan duka. Mengajarkan penulis agar lebih tangguh dan sabar terhadap keterbatasan yang ada. Merantau menjadi lebih berkesan setelah

mengenal mereka walaupun hanya dalam waktu singkat. Semoga kita dapat dipertemukan kembali dan menjadi orang sukses.

14. Teman - teman *public relations* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro angkatan 2022. Suka dan duka berhasil terselesaikan bersama. Terima kasih telah memberikan ruang bagi penulis untuk dapat berkembang melalui pembelajaran kuliah. Semoga kita dapat menjadi orang sukses dan menjadi *public relations* yang terampil.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Strategi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III Dalam Mensosialisasikan Sistem Coretax Kepada Wajib Pajak”**. Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D III Hubungan Masyarakat K. Batang, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III dalam mensosialisasikan sistem *Coretax* kepada wajib pajak. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan gambaran terkait strategi komunikasi yang diterapkan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan sosialisasi sistem *Coretax* yang berkelanjutan di masa mendatang.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga membutuhkan kritik dan saran yang membangun sebagai bentuk perbaikan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

## ABSTRAK

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III berupaya untuk melakukan strategi komunikasi kepada masyarakat atau Wajib Pajak terkait implementasi penggunaan sistem *Coretax*. Kegiatan tersebut dilaksanakan karena masyarakat atau Wajib Pajak belum memanfaatkan kemudahan sistem pelayanan administrasi digital yang terintegrasi dalam satu portal. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III dalam mensosialisasikan sistem *Coretax* kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif skema wawancara dan menggunakan Teori Difusi Inovasi melalui tahap inovasi, peran media atau saluran komunikasi, durasi waktu, sistem sosial dan keputusan adopsi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III berhasil melaksanakan program sosialisasi sistem *Coretax* kepada masyarakat atau Wajib Pajak melalui pemilihan strategi komunikasi yang tepat, baik dilaksanakan secara luring atau daring. Kolaborasi dengan stakeholder internal dan eksternal mempercepat proses adopsi inovasi sehingga mendukung efektivitas penggunaan sistem *Coretax* secara meluas.

**Kata kunci : Strategi Komunikasi, Sosialisasi, *Coretax***

### ***Abstract***

*The Regional Office of the Directorate General of Taxes of West Java III seeks to carry out communication strategies to the public or taxpayers regarding the implementation of the use of the Coretax system. This activity was carried out because the public or taxpayers have not taken advantage of the convenience of the digital administration service system that is integrated in one portal. The purpose of this study is to find out the communication strategy carried out by the Regional Office of the Directorate General of Taxes of West Java III in socializing the Coretax system to the public or taxpayers. This study uses a qualitative research method descriptive of an interview scheme and uses the Theory of Innovation Diffusion through the innovation stage, the role of media or communication channels, time duration, social system and adoption decisions. The results of this study show that the Regional Office of the Directorate General of Taxes of West Java III has successfully implemented the socialization program of the Coretax system to the public or taxpayers through the selection of the right communication strategy, whether carried out offline or online. Collaboration with internal and external stakeholders accelerates the innovation adoption process so as to support the effectiveness of the widespread use of the Coretax system.*

***Keywords : Communication Strategy, Socialization, Coretax***

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                 | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                   | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>viii</b> |
| <i>Abstract.....</i>                               | <i>ix</i>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                  | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                          | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                          | 7           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                        | 8           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                      | 8           |
| 1.4.1.Manfaat Akademis .....                       | 8           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                         | 9           |
| 1.4.3 Manfaat Sosial .....                         | 9           |
| 1.5. Sistematika Penelitian.....                   | 10          |
| 1.6. Metode Penelitian.....                        | 11          |
| 1.6.1. Tipe Penelitian.....                        | 11          |
| 1.6.2. Subjek Penelitian.....                      | 11          |
| 1.6.3. Jenis Data dan Sumber Data .....            | 12          |
| 1.6.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....       | 13          |
| 1.6.5. Teknik Analisis Data .....                  | 14          |
| <b>BAB II .....</b>                                | <b>16</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL INSTANSI .....</b>  | <b>16</b>   |
| 2.1. Penelitian Terdahulu (State of The Art) ..... | 16          |

|                              |                                                                                                                                     |           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.                         | Kerangka Teori dan Konsep.....                                                                                                      | 22        |
| 2.2.1.                       | Teori Difusi Inovasi.....                                                                                                           | 22        |
| 2.2.2.                       | Hubungan Masyarakat Pemerintah .....                                                                                                | 26        |
| 2.2.3.                       | Sosialisasi.....                                                                                                                    | 28        |
| 2.2.4.                       | Coretax .....                                                                                                                       | 30        |
| 2.2.5.                       | Media Komunikasi.....                                                                                                               | 32        |
| 2.3.                         | Operasionalisasi Konsep.....                                                                                                        | 35        |
| 2.4.                         | Profil Instansi .....                                                                                                               | 37        |
| 2.4.1.                       | Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III... 37                                                                |           |
| 2.4.2.                       | Visi Misi.....                                                                                                                      | 38        |
| 2.4.3.                       | Struktur Organisasi.....                                                                                                            | 40        |
| 2.4.4.                       | Tugas dan Fungsi .....                                                                                                              | 40        |
| 2.4.5.                       | Budaya Organisasi .....                                                                                                             | 42        |
| <b>BAB III.....</b>          |                                                                                                                                     | <b>44</b> |
| <b>HASIL PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                                                                     | <b>44</b> |
| 3.1.                         | Data Informan Penelitian .....                                                                                                      | 44        |
| 3.2.                         | Strategi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III<br>Dalam Mensosialisasikan Sistem Coretax Kepada Wajib Pajak ..... | 45        |
| 3.3.                         | Faktor Pendukung dan Penghambat Sosialisasi Coretax .....                                                                           | 66        |
| 3.4.                         | Evaluasi.....                                                                                                                       | 68        |
| <b>BAB IV.....</b>           |                                                                                                                                     | <b>69</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>          |                                                                                                                                     | <b>69</b> |
| 4.1.                         | Simpulan .....                                                                                                                      | 69        |
| 4.2.                         | Saran.....                                                                                                                          | 71        |
| 4.3.                         | Keterbatasan Penelitian.....                                                                                                        | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   |                                                                                                                                     | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>         |                                                                                                                                     | <b>79</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Logo Direktorat Jenderal Pajak.....                               | 37 |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Kanwil DJP Jawa Barat III.....                | 40 |
| Gambar 3.2.1 Sistem DJP Online.....                                           | 47 |
| Gambar 3.2.2 Sosialisasi <i>Coretax</i> (reels, postingan dan Tax Live) ..... | 50 |
| Gambar 3.2.3 Video Tutorial <i>Coretax</i> .....                              | 51 |
| Gambar 3.2.4 Sosialisasi Simulator <i>Coretax</i> .....                       | 51 |
| Gambar 3.2.5 Sosialisasi <i>Coretax</i> (Menu Registrasi) .....               | 51 |
| Gambar 3.2.6 Sosialisasi <i>Coretax</i> di channel UGTV Official .....        | 52 |
| Gambar 3.2.7 Sosialisasi <i>Coretax</i> melalui radio .....                   | 52 |
| Gambar 3.2.8 Sosialisasi <i>Coretax</i> melalui Kelas Pajak .....             | 53 |
| Gambar 3.2.9 Hanbook <i>Coretax</i> .....                                     | 53 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III Tahun 2021 - 2023 ..... | 2  |
| Tabel 2. 1 <i>State of The Art</i> .....                                                                                 | 16 |
| Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian .....                                                                                | 44 |