



## Penerapan Whatsapp Blast dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Bangkinang

Manuel Haganta Sebayang<sup>1\*</sup>, Arif Handani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>2</sup>Tutor Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail: manuelhaganta@gmail.com

### Abstrak

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak menjadi permasalahan yang sedang dihadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi yang diterima oleh wajib pajak terkait tunggakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Whatsapp Blast dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak di KPP Pratama Bangkinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas pajak dan analisis data sekunder berupa laporan pelaksanaan Whatsapp Blast. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Whatsapp Blast efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang tunggakan pajaknya. Meskipun persentase wajib pajak yang langsung melakukan pembayaran masih rendah, namun Whatsapp Blast berhasil menjangkau wajib pajak yang sebelumnya tidak mengetahui adanya tunggakan pajak. Whatsapp Blast memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, seperti meningkatkan kualitas data wajib pajak dan memperluas cakupan penggunaan Whatsapp Blast.

### Abstract

Taxpayer non-compliance in paying tax arrears is a common problem faced by Direktorat Jenderal Pajak. One of the causes is the lack of information received by taxpayers regarding their arrears. This study aims to evaluate the effectiveness of using Whatsapp Blast in increasing taxpayer awareness to pay arrears at KPP Pratama Bangkinang. This research uses a qualitative descriptive approach. Data was collected through in-depth interviews with tax officers and analysis of secondary data in the form of Whatsapp Blast implementation reports. The results showed that Whatsapp Blast was effective in increasing taxpayer awareness of their tax arrears. Although the percentage of taxpayers who immediately paid was still low, Whatsapp Blast has successfully reached taxpayers who previously did not know about the arrears. Whatsapp Blast has significant potential in increasing taxpayer compliance. However, further improvements and developments are needed, such as improving the quality of taxpayer data and expanding the scope of Whatsapp Blast usage.

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel

Diterima : 23-12-2024

Direvisi : 17-04-2025

Dipublish : 29-04-2025

#### Kata Kunci:

Kesadaran Wajib Pajak, Whatsapp Blast, tunggakan pajak

#### Keywords:

Taxpayer awareness, Whatsapp , tax arrears

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara terluas ke-15 didunia. Dalam memenuhi kebutuhan dan pembangunan di segala sektor, diperlukan adanya pendapatan negara. Penerimaan negara didalam APBN terbagi menjadi yaitu Penerimaan Perpajakan, Hibah, dan

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pajak merupakan salah satu bentuk kontribusi masyarakat (Yusuf et al., 2023). Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa “Pajak adalah 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.” Pasaribu (2019) menjelaskan bahwa sektor perpajakan masih menjadi sumber pendapatan terbesar di Indonesia, yakni sebesar 70% (Sianipar & Apriliasari, 2022).

Ketika seseorang memperoleh haknya, ia juga harus memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik, salah satunya adalah membayar pajak (Muizzah et al., 2023). Setiap warga negara yang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif sebagai wajib pajak diwajibkan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan Pasal 1 Ayat 2 disebutkan bahwa “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Atas kepemilikan NPWP menyebabkan timbulnya kewajiban perpajakan yang apabila tidak dipenuhi akan menyebabkan timbulnya tunggakan pajak. Tuggakan tersebut akan dimuat dalam Surat Tagihan Pajak (STP) dan apabila tidak dibayar akan dilanjutkan dengan Surat Teguran. Adapun kedua surat ini akan dikirimkan melalui jasa ekspedisi.

Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran dikirim melalui jasa ekspedisi yang sudah ditentukan. Tujuan pengiriman adalah alamat wajib pajak sesuai dengan database milik Direktorat Jenderal Pajak. Alamat wajib pajak yang tercantum didalam database adalah alamat lokasi/kedudukan wajib pajak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga wajib pajak dapat menerima Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran tersebut dan mengetahui adanya tunggakan pajak.

Adanya beberapa alamat wajib pajak yang tidak diupdate atau tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya menyebabkan Surat Tagihan Pajak atau Surat Teguran yang dikirimkan tidak sampai kepada wajib pajak. Tentu kondisi ini dapat merugikan wajib pajak. Wajib pajak tidak mengetahui adanya tunggakan pajak karena tidak menerima Surat Tagihan Pajak atau Surat Teguran sehingga tidak ada pembayaran tunggakan pajak. Karena tidak adanya pembayaran tunggakan pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama akan melanjutkan ke Tindakan Penagihan. Oleh karena itu, KPP Pratama Bangkinang berinovasi untuk melakukan *Whatsapp Blast* kepada setiap wajib pajak yang berisi himbauan dan besaran tunggakan pajak sehingga wajib pajak dapat mengetahui adanya tunggakan pajak. *Whatsapp Blast* adalah fitur yang dapat membuat pengguna mengirim pesan massal secara bersamaan tanpa harus menyimpan nomor pengguna (Novitasari, 2024). Sasaran dalam penelitian ini adalah

untuk melihat seberapa besar pengaruh dari penyampaian himbauan pembayaran tunggakan pajak dari *Whatsapp Blast* terhadap kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran tunggakan pajak. Dengan demikian diharapakan laporan ini dapat secara tidak langsung menjadi informasi bagi Kantor lain yang ingin melaksanakan kebijakan yang serupa.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dalam mengkaji pengaruh *Whatsapp Blast* sebagai cara penyampaian tunggakan pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak di KPP Pratama Bangkinang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan banyaknya wajib pajak yang tidak mengetahui adanya tunggakan pajak. Saryono (2010) menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menyelidiki, menemukan, serta menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat digambarkan, diukur, atau dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif (Nasution, 2023). Menurut Atmazaki (2006), deskriptif adalah bentuk tulisan yang menggambarkan suatu objek (benda, tempat, dan manusia) dimana pembaca seolah-olah mencermati, merasakan, mendengarkan, meraba, atau melihat segala sesuatu yang dideskripsikan (Siregar, 2023).

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pegawai di KPP Pratama Bangkinang yang bertanggung jawab dalam pengiriman Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran. Wawancara ini difokuskan untuk mengetahui prosedur pengiriman serta kendala yang dihadapi yang menyebabkan surat tersebut tidak sampai kepada wajib pajak. Selain wawancara, dilakukan pengumpulan data berupa observasi dari balasan wajib pajak yang menerima *Whatsapp Blast*.

Diharapkan pendekatan ini mampu menambah wawasan dalam usaha meningkatkan kesadaran wajib pajak serta menyediakan rekomendasi dalam penyampaian informasi tunggakan secara lebih efektif dan efisien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Permasalahan

Penelitian ini mengidentifikasi permasalahan utama yang menyebabkan wajib pajak tidak membayar tunggakan pajak yang sudah diterbitkan. Salah satu yang menjadi masalah utama adalah ketidaktahuan wajib pajak atas adanya tunggakan tersebut. Ketidaktahuan itu disebabkan karena wajib pajak tidak menerima Surat Tagihan Pajak tersebut.

### b. Analisis Penyebab Timbulnya Permasalahan Utama

Setelah melalui wawancara dengan pegawai pajak yang mengurus pengiriman Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran, diperoleh beberapa faktor yang

menyebabkan Surat Tagihan Pajak (STP) dan Surat Teguran tidak sampai kepada wajib pajak, yaitu:

1. Alamat wajib pajak tidak *update* dan detail

Yavila Pemasela et al. (2023) menjelaskan bahwa salah satu penyebab barang yang dikirim tidak sampai ke tujuan karena penulisan alamat yang tidak lengkap baik oleh konsumen dan pengirim. Pengiriman surat yang dilakukan oleh petugas menggunakan alamat yang terdapat didalam database Direktorat Jenderal Pajak. Adapun data alamat tersebut umumnya tidak update sejak wajib pajak mendaftar NPWP dikarenakan wajib pajak tidak melakukan pembaharuan atau *update* alamat. Selain itu, alamat yang detail turut menjadi masalah. Wajib pajak tidak memberikan alamat secara rinci hingga ke RT dan RW serta nomor rumah atau kantor. Dan wilayah kerja KPP Pratama Bangkinang meliputi 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Kampar dan Kabupaten Rokan Hulu. Umumnya wajib pajak yang berada di desa pada kedua kabupaten tersebut tidak memiliki nomor rumah sehingga menyulitkan petugas ekspedisi untuk menyampaikan surat.

2. Kontak wajib pajak yang tidak bisa dihubungi

Adanya perubahan nomor telepon tanpa dibarengi dengan pembaharuan informasi di kantor pajak menyebabkan banyak nomor telepon yang sudah tidak aktif. Kontak wajib pajak memegang peranan penting dalam penyampaian surat.. petugas ekspedisi dapat menghubungi kontak wajib pajak apabila tidak menemukan tujuan pengantaran surat. Sehingga wajib pajak dapat mengetahui adanya keberadaan surat tersebut.

3. Tidak optimalnya usaha petugas ekspedisi

Petugas pajak juga menyampaikan kendala lain yaitu adanya kemungkinan petugas ekspedisi tidak optimal dalam menyampaikan surat kepada wajib pajak. Dia berpendapat bahwa adanya beberapa surat dengan alamat yang jelas dan berada dijalan utama, namun surat tersebut tidak diterima oleh wajib pajak dan kempos (kembali ke pos).

c. Solusi atas Permasalahan

Dilihat dari permasalahan utama dimana wajib pajak tidak menerima Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran, digitalisasi penyampaian informasi berkaitan dengan surat tersebut dapat menjadi salah satu solusi. Bentuk digitalisasi yang diambil adalah melakukan *Whatsapp Blast*. *Whatsapp Blast* memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan massal secara bersamaan tanpa harus menyimpan nomor pengguna (Novitasari, 2024). Adapun platform yang digunakan adalah *Whatsapp Business*. *Whatsapp Business* memiliki berbagai fitur termasuk profil bisnis sehingga pengguna dapat menambahkan informasi yang dianggap penting seperti jam buka, alamat, deskripsi bisnis, situs web dan alamat email (Handijono et al., 2024). *Whatsapp Business* ini sudah harus diverifikasi secara official yang ditandai dengan adanya centang biru disamping nama pengguna

*Whatsapp Business* untuk meyakinkan wajib pajak bahwa pesan tersebut berasal dari KPP Pratama Bangkinang.

Program penyampaian informasi pembayaran tunggakan pajak melalui *Whatsapp Blast* ini dilaksanakan dari bulan Juli hingga Oktober tahun 2024. Pesan yang disampaikan melalui *Whatsapp Blast* berisi informasi mengenai identitas wajib pajak dan jumlah tunggakan pajak per Juni 2024 disertai dengan himbauan untuk segera melunasi tunggakan tersebut.

d. Pembahasan

Penggunaan *Whatsapp Blast* sebagai sarana penyampaian informasi tunggakan pajak dilaksanakan oleh KPP Pratama Bangkinang selama 4 bulan, yakni bulan Juli hingga Oktober 2024. Pengiriman *Whatsapp Blast* tersebut menggunakan akun *Whatsapp Business* milik KPP Pratama Bangkinang yang sudah diverifikasi dan ditandai dengan adanya centang biru disamping nama akun *Whatsapp* milik KPP Pratama Bangkinang.

Jumlah wajib pajak yang dimasukkan kedalam list untuk dilakukan *Blast* sebanyak 800 wajib pajak. Pengiriman *Blast* dilakukan terhadap 100 wajib pajak per 2 minggu untuk mencegah membludaknya wajib pajak yang membalas/bertanya Kembali sehingga layanan konsultasi menjadi lebih optimal. Dari 800 *Whatsapp Blast* yang dikirimkan, sebanyak 223 nomor dinyatakan valid dan memiliki *whatsapp* sehingga pesan tersebut sudah diterima wajib pajak.

Setelah wajib pajak menerima pesan tersebut, umumnya wajib pajak menanyakan informasi berupa rincian tiap tunggakan yang ada dikarenakan mereka tidak menerima Surat Tagihan Pajak dan Surat Teguran. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, tidak sedikit wajib pajak yang langsung meminta bantuan untuk dibuatkan kode billing sebagai media pembayaran pajak. Selama 4 bulan program *Whatsapp Blast* dilakukan, diketahui terdapat 93 wajib pajak melakukan pembayaran atas tunggakan pajak miliknya.

Dilihat dari pelaksanaan *Whatsapp Blast* tersebut, terdapat beberapa poin penting yaitu:

1. Persentase nomor wajib pajak yang valid dan memiliki *Whatsapp*

Dalam era digital ini, *Whatsapp* berperan sebagai salah satu media sosial yang popular (Ramdhani et al., 2023). Sehingga kepemilikan akun *Whatsapp* menjadi hal yang umum bagi masyarakat. Dari kegiatan tersebut didapatkan sebanyak 223 nomor yang valid dan memiliki *Whatsapp* atau sekitar 27,9% dari jumlah list nomor yang dilakukan *Whatsapp Blast*.

2. Persentase wajib pajak yang melakukan pembayaran

Pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan kode billing. Di dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik dijelaskan bahwa "Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak." Dari

kegiatan *Whatsapp Blast* tersebut diketahui jumlah pembayar pajak sebanyak 93 wajib pajak atau sekitar 11,6% dari jumlah list wajib pajak yang di *blast*.

Jumlah tersebut mungkin tidak terlalu signifikan bagi peningkatan jumlah pembayar pajak karena hanya sebanyak 11,6% yang melakukan pembayaran tunggakan. Tetapi tetap ada dampak yang dihasilkan melalui kegiatan tersebut karena wajib pajak menjadi sadar akan kewajibannya dan *Whatsapp Blast* tersebut menjadi sarana wajib pajak untuk berkonsultasi terkait dengan tunggakannya.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa *Whatsapp Blast* memiliki potensi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak terkait tunggakan pajaknya. Meskipun persentase wajib pajak yang langsung melakukan pembayaran setelah menerima notifikasi *Whatsapp Blast* tidak terlalu besar, namun kegiatan ini berhasil menjangkau wajib pajak yang sebelumnya tidak mengetahui adanya tunggakan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa *Whatsapp Blast* telah berhasil mengatasi salah satu permasalahan utama, yaitu ketidaktahuan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Selain itu, *Whatsapp Blast* juga membuka peluang bagi wajib pajak untuk berinteraksi langsung dengan petugas pajak dan mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai tunggakan pajaknya.

Secara Keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa *Whatsapp Blast* merupakan sebuah inovasi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu dilakukan beberapa perbaikan, seperti meningkatkan kualitas data wajib pajak, memperluas cakupan wajib pajak yang menjadi target, dan mengembangkan fitur-fitur tambahan pada platform *Whatsapp Business* yang digunakan. Dengan demikian, *Whatsapp Blast* dapat menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

Penelitian ini memberikan gambaran awal mengenai potensi penggunaan *Whatsapp Blast* dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi KPP Pratama lainnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara. Selain itu peneliti merekomendasikan untuk bisa dilanjutkan ke penelitian kuantitatif untuk mengukur signifikansi antara variable penggunaan *WhatsApp Blast* dengan variabel peningkatan jumlah pembayar pajak, juga bisa dilakukan penelitian dengan variabel lain yang mendukung upaya peningkatan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu sesuai jumlah kewajibannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.*
- Handijono, A., Gunarto, R. I., & Sutrisna, E. (2024). Memanfaatkan WhatsApp Business untuk promosi dan penjualan. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis Digital*, 4(1). <https://doi.org/10.37481>
- Muizzah, U., Indriana, M. R., Firdaus, N. D., Metalin, A., Puspita, I., & Santoso, G. (2023). Strategi harmoni hak dan kewajiban bela negara melalui pajak. *Jurnal Pendidikan Transformatif*, 2(6), 24–34. <https://doi.org/10.9000/jpt.v2i5.1053>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi 1). Harfa Creative.
- Novitasari, B. D. (2024). *Penerapan strategi komunikasi blast marketing dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran kepesertaan penerima upah (PU) di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul* [Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Gadjah Mada].
- Ramdhani, D., Anjani, Y. F., & Yuliana, M. E. (2023). Peran pengguna media sosial WhatsApp terhadap komunikasi antar interpersonal karyawan di perusahaan garmen Samkyung Jaya Busana. *SIBATIK Journal*, 2(12). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i12.1523>
- Sianipar, N. R., & Apriliasari, V. (2022). Dinamika kepatuhan wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu dan kaitannya dengan penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Pematang Siantar. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(2S), 589–602. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2S.1874>
- Siregar, A. R. P. (2023). *Penggunaan media gambar seri untuk meningkatkan keterampilan menulis karangan deskripsi pada mata pelajaran Bahasa Indonesia siswa kelas V SD Muhammadiyah 38 Medan Krio* [Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Negeri Medan].
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- Yavila Pemasela, Y., Lumintang, D. W., & Gerungan, A. (2023). Kedudukan hukum kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Konsumen*, 12(1). <https://www.jascacontainer40.com/Berita/pengertian->
- Yusuf, A., Anthoni, L., Budi, S., Puspitasari, N. L., & Zendrato, J. E. D. (2023). Mengenalkan pajak sejak dini: Upaya edukasi pajak pada remaja di Yayasan Al-Ikhwaniyah, Limo Depok. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Muhammadiyah*, 2(3), 16–21. <https://doi.org/10.56127/jammu.v>