

BAB IV

SIMPULAN

1. Dalam melaksanakan pengelolaan sosial media, Direktorat Jenderal Pajak memiliki SOP berupa Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-701/ PJ/2019 tanggal 16 Desember 2019 tentang Pengelolaan Jejaring Sosial Direktorat Jenderal Pajak dalam Rangka Edukasi dan Kehumasan yang dirangkum dalam sebuah Buku Elektronik Pengelolaan Jejaring Sosial Direktorat Jenderal Pajak. Dalam pengumpulan ide konten kreatif, kantor pusat dibantu oleh teman teman pegawai dari unit vertikal seperti KPP, KP2KP, dan Kanwil.
2. Respon yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak di akun TikTiknya cukup beragam. Komentar negatif biasanya lebih menyorot kepada orisinalitas suatu konten. Sementara komentar positif biasanya lebih menyorot kepada apresiasi dan terhiburnya masyarakat atas konten yang diunggah. Respon lain yang sering diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah berkaitan dengan pertanyaan seputar tata cara dan tutorial pembayaran pajak secara *online*. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak juga

aktif menjawab komentar secara langsung maupun dengan membuat video khusus yang menjawab pertanyaan dari pengikut.

3. Tantangan dan kendala terbesar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengelolaan akun TikTok berkaitan dengan bagaimana merangkum suatu informasi dan materi dalam sebuah video yang efektif sekaligus menghibur tetapi memiliki durasi yang terbatas. Tantangan lainnya adalah memahami karakteristik pengikut tiap media sosialnya yang berbeda beda.