



SENTIMEN PUBLIK PASCA TINDAKAN PENAGIHAN AKTIF BERUPA BLOKIR DENGAN PENDEKATAN VADER (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BOYOLALI)

Udi Hammin Faroja
Direktorat Jenderal Pajak

Alamat Korespondensi: udi264@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[13/03/2025]

Dinyatakan Diterima
[29/09/2025]

KATA KUNCI:
collection, tax, social media, sentiment analysis, VADER.

KLASIFIKASI JEL:
H220

ABSTRAK

The Directorate General of Taxes (DGT), in carrying out its responsibilities related to state revenue collection, has the authority to initiate collection actions. Several previous studies have mentioned that the most effective collection action for settling tax debts is account blocking. However, along with the development of the internet and social media, blocking actions have become a topic of public discussion. One example is the blocking of the bank account belonging to UD Pramono. This study aims to provide suggestions and recommendations for improvements to the Directorate General of Taxes following the active collection measure in the form of blocking UD Pramono's account, based on sentiment analysis. The sentiment analysis in this study uses the VADER (Valence Aware Dictionary and Sentiment Reasoner) approach and 6,248 YouTube comments as its data basis. The results of the analysis show that there are 37.5% positive sentiments, 36.8% negative sentiments, and 25.7% neutral sentiments. Therefore, there is an urgency to improve the image of the Directorate General of Taxes and to correct public perceptions regarding the blocking action carried out by the Directorate General of Taxes.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menjalankan tugas penerimaan negara memiliki wewenang untuk melakukan tindakan penagihan. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa tindakan penagihan yang paling efektif untuk melunasi utang pajak adalah blokir. Namun seiring dengan perkembangan internet dan media sosial, tindakan blokir menjadi topik yang diperbincangkan dalam masyarakat. Salah satunya adalah pemblokiran rekening pemilik UD Pramono. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran dan rekomendasi perbaikan bagi Direktorat Jenderal Pajak pasca tindakan penagihan aktif berupa pemblokiran rekening pemilik UD Pramono berdasarkan analisis sentimen. Analisis sentimen dalam penelitian ini menggunakan pendekatan VADER (*Valence Aware Dictionary and Sentiment Reasoner*) dan 6.248 komentar YouTube sebagai basis datanya. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 37,5% sentimen positif, 36,8% sentimen negatif, dan 25,7% sentimen netral. Oleh karena itu, terdapat urgensi untuk memperbaiki citra Direktorat Jenderal Pajak dan meluruskan persepsi publik terkait tindakan blokir yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021, 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. Sehingga setiap warga negara wajib menjalankan kewajiban perpajakannya meskipun manfaat dari pajak yang mereka bayar tidak dapat dinikmati secara langsung.

Sistem Perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment* sebagaimana tertuang dalam Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Hal ini berarti setiap Wajib Pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Sistem *self-assessment* menuntut peran aktif Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku (Hasanah & Susandi, 2023). Namun, jika fiskus menemukan data bahwa *self-assessment* Wajib Pajak belum benar maka fiskus dapat menetapkan jumlah pajak yang terutang. Pada akhirnya sistem *self-assessment* ini dapat berubah menjadi *official assessment*.

Dalam SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, menyebutkan bahwa salah satu fungsi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah pengawasan kepatuhan Wajib Pajak. Pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak dalam SE-05/PJ/2022 meliputi 4 (empat) hal, yaitu penelitian kepatuhan formal, penelitian kepatuhan material, permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan (SP2DK), dan kunjungan kepada Wajib Pajak. SP2DK terbit berdasarkan penelitian kepatuhan material yang mengindikasikan adanya ketidakpatuhan dan kewajiban perpajakan yang belum dipenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Jika atas SP2DK yang telah diterbitkan oleh fiskus, Wajib Pajak tidak memberikan penjelasan atas SP2DK atau Wajib Pajak menyampaikan penjelasan tetapi tidak sesuai hasil penelitian dan/atau tidak bersedia melakukan penyampaian/pembetulan SPT maka fiskus dapat menindaklanjuti dengan usulan pemeriksaan. Pada tahap pemeriksaan, fiskus dapat mengeluarkan produk hukum berupa Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB). Wajib Pajak harus melunasi pajak yang terutang sesuai dengan SKPKB tersebut. Jika setelah jatuh tempo SKPKB, Wajib Pajak belum juga melakukan pembayaran maka proses bisnis selanjutnya adalah Penagihan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, terdapat beberapa kegiatan dalam penagihan

yaitu dimulai dari surat teguran, surat paksa, surat perintah melaksanakan penyitaan, hingga pelaksanaan lelang.

Beberapa penelitian sebelumnya sudah membahas mengenai tindakan penagihan pajak terutamanya pemblokiran, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Palete dan Ariwibowo (2021), menyatakan bahwa proses penagihan yang paling efektif dan efisien selama pandemi COVID-19 adalah pemblokiran (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). Selain itu Dimas et al. (2022), menyebutkan bahwa tindakan penagihan paling efektif untuk melunasi utang pajak adalah blokir. Mayoritas penelitian terdahulu membahas mengenai keunggulan tindakan pemblokiran dalam mencairkan tunggakan pajak.

Seiring dengan kemajuan teknologi, media sosial dan internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas masyarakat. Menurut laporan We Are Social & Meltwater (2024), terdapat 139 Juta pengguna media sosial aktif di Indonesia. Terdapat berbagai jenis media sosial yang ada di Indonesia seperti Whatsapp, Instagram, Facebook, Tiktok, Telegram, X (Twitter), YouTube, dan lain-lain. Selain itu, berdasarkan data yang diolah We Are Social & Meltwater (2024), 83,1% orang Indonesia menggunakan internet untuk menemukan informasi dan YouTube menjadi *website* nomor dua yang paling sering dikunjungi setelah Google.

Sekarang tindakan pemblokiran harus dilakukan dengan sangat hati-hati. Publik dapat mendengar dan melihat berita terkait tindakan penagihan yang sedang dilakukan oleh DJP dengan sangat mudah. Oleh karena itu, tersebarinya berita penagihan berupa blokir terhadap pemilik UD Pramono telah menjadi atensi publik terutama pengguna YouTube. Dan hal tersebut menimbulkan berbagai macam persepsi dalam masyarakat. Persepsi masyarakat tersebut akan sangat mempengaruhi citra Direktorat Jenderal Pajak.

Analisis sentimen dapat dimanfaatkan untuk mempelajari berbagai respon dari masyarakat. Perbaikan pelayanan publik berlandaskan analisis sentimen sudah banyak digunakan. Penelitian ini berupaya untuk memahami persepsi masyarakat terkait tindakan pemblokiran rekening pemilik UD Pramono, mengingat berita ini menghebohkan masyarakat karena berdasarkan laporan kompas.com (2024), UD Pramono menyatakan berencana tutup semenjak rekeningnya diblokir oleh KPP Pratama Boyolali. Padahal UD Pramono memiliki peran penting dalam memenuhi hajat orang banyak. Terdapat sekitar 1.300 peternak sapi yang menggantungkan nasibnya pada UD Pramono (Radar Solo, 2024). 1.300 peternak sapi tersebut berasal dari 7 (tujuh) kecamatan di Boyolali dan 1 (satu) kecamatan di Klaten (suarasurabaya.net, 2024).

Selain itu, penelitian ini juga berupaya untuk mengidentifikasi terkait topik dengan kata kunci "blokir" dan "percaya". Dua topik tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait tantangan yang sedang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak. Disatu sisi blokir merupakan tindakan

penagihan yang paling efektif namun disisi lain blokir juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan publik kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan terkait keunggulan blokir untuk melunasi tunggakan Pajak, penelitian ini memberikan wawasan lain terkait pentingnya juga memperhatikan persepsi masyarakat di era berkembangnya media sosial seperti saat ini. Tanpa adanya rasa percaya dari publik terhadap Direktorat Jenderal Pajak maka sistem *self-assessment* sebagaimana tertuang dalam Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang KUP tidak akan berjalan dengan baik. Analisis sentimen ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan demi terciptanya pungutan pajak yang efektif dan kondusif di Indonesia.

2. KERANGKA TEORI

2.1. Penagihan Pajak

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa, Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan istilah Penanggung Pajak daripada Wajib Pajak. Penanggung Pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak.

Yang menjadi dasar tindakan penagihan pajak adalah STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding, dan Putusan Peninjauan Kembali yang telah melewati jatuh tempo 1 (satu) bulan sejak terbit. Berdasarkan Undang-Undang Pajak yang berlaku, Wajib Pajak memiliki waktu 30 hari untuk membayar Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak (STP) yang telah terbit (Riyanto, 2022). Jika setelah lewat jatuh tempo 30 hari, Wajib Pajak belum juga membayar pajak yang terutang sesuai SKP dan/atau STP maka DJP dapat memulai melakukan Penagihan Pajak. Bentuk tindakan Penagihan Pajak yang pertama kali adalah Surat Teguran. Surat Teguran diterbitkan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal jatuh tempo. Kemudian jika setelah 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran,

Wajib Pajak belum juga melunasi utang pajaknya maka DJP dapat melanjutkan tindakan penagihan selanjutnya berupa Surat Paksa.

Surat Paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak (UU PPSP). Dalam Pasal 5 disebutkan bahwa Jurusita Pajak

bertugas memberitahukan Surat Paksa. Kata "memberitahukan" berarti Petugas pajak akan menyampaikan dan membacakan secara langsung Surat Paksa kepada Penanggung Pajak. Dengan demikian, ketika diberitahukannya Surat Paksa menandakan bahwa Penanggung Pajak sudah mengetahui terkait tunggakan pajaknya dan Surat Paksa memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat dibandingkan Surat Teguran. Sejak Surat Paksa diberitahukan, Penanggung Pajak hanya memiliki waktu 2 x 24 jam (dua kali dua puluh empat jam) untuk melunasi utang pajaknya.

Jika setelah 2 x 24 jam (dua kali dua puluh empat jam), Penanggung Pajak juga belum melunasi utang pajaknya maka DJP dapat melakukan berbagai tindakan penagihan selanjutnya seperti penyitaan, pencegahan dan sampai dengan penyanderaan. Namun terdapat salah satu tindakan yang dinilai paling efektif. Tindakan tersebut adalah pemblokiran rekening. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas et al. (2022) menyatakan bahwa Pemblokiran rekening merupakan penyitaan yang paling efektif dalam penagihan untuk melunasi utang pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 61 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak Atas Jumlah Pajak Yang Masih Harus Dibayar, Pemblokiran bertujuan untuk mengamankan barang Penanggung Pajak sehingga tidak terjadi perubahan apapun, kecuali penambahan jumlah atau nilai. Dengan dilakukan pemblokiran terhadap rekening, Penanggung Pajak tidak dapat menarik 1 (satu) rupiah pun uang yang dimiliki tetapi masih dapat menambah jumlah uang dalam rekening yang diblokir.

2.2. Analisis Sentimen

Analisis sentimen adalah salah satu cabang dari teks mining yang mengklasifikasikan dokumen teks (Idris et al., 2023). Mengungkapkan suatu perasaan atau pendapat kepada orang lain merupakan suatu hal yang umum terjadi dalam masyarakat. Ditambah dengan perkembangan media sosial yang begitu pesat, masyarakat dapat dengan mudah untuk membagikan apa yang sedang mereka rasakan atau pendapat mereka tentang suatu hal.

Analisis sentimen bertujuan untuk mengetahui bagaimana seseorang mengungkapkan suatu perasaan atau pendapat terhadap suatu kejadian baik secara positif, negatif, dan netral (Mailo & Lazuardi, 2019). Analisis sentimen ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan terkait suatu peristiwa (Fathoni et al., 2024). Sentimen analisis pada layanan pemerintah telah umum dilakukan, seperti beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wati & Ernawati (2021) melihat sentimen masyarakat terhadap kebijakan PPKM, sentimen analisis juga digunakan untuk menilai kepuasan layanan aplikasi Salaman Kota Bandung (Rahayu et al., 2024) serta untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Layanan Lelang Kementerian Keuangan (Rofiq & Sujak, 2024), namun untuk sentimen

masyarakat terkait tindakan hukum yang dilakukan DJP, terutama terkait tindakan penagihan aktif berupa blokir masih belum ada.

2.3. VADER

VADER (*Valence Aware Dictionary and Sentiment Reasoner*) merupakan alat yang mendeteksi sentimen dalam teks bahasa Inggris dengan basis leksikon dan aturan (Gultom et al., 2024). Penelitian ini menggunakan pendekatan VADER karena alat ini merupakan salah satu yang paling populer untuk menganalisis sentimen. Banyak penelitian terkait analisis sentimen yang menggunakan VADER.

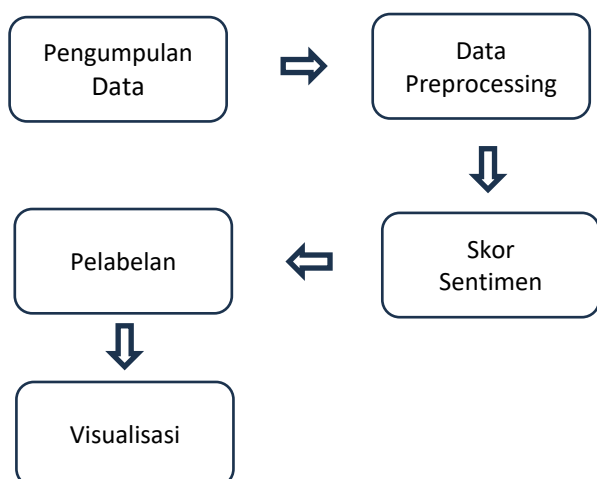
VADER bekerja dengan cara menghasilkan dan memvalidasi leksikon sentimen menggunakan metodologi kualitatif dan kuantitatif sehingga memperoleh akurasi yang lebih baik dalam menganalisis sentimen dalam berbagai kasus, salah satunya adalah media sosial (Isnain et al., 2023). VADER pertama kali diperkenalkan oleh C.J. Hutto dan Eric Gilbert dari Georgia Institute of Technology untuk menganalisis sentimen dari teks dengan cara memberikan nilai berupa angka pada setiap kata (Maulana et al., 2023).

Salah satu kelebihan VADER adalah tersedianya nilai setiap kata secara lengkap sehingga pengguna dapat melakukan pengklasifikasian secara otomatis (Fauziah et al., 2024). Pemrosesan komentar YouTube dengan VADER akan menghasilkan skor positif, netral, dan negatif pada tiap kata. Kemudian semua skor tersebut akan digabungkan dan menjadi skor gabungan (*compound score*). *Compound score* ini yang akan menjadi dasar pelabelan sentimen. Kalimat akan semakin bernilai positif jika *compound score* mendekati nilai positif satu (+1) (Anwar & Permana, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan analisis sentimen dengan pendekatan VADER. Untuk memudahkan dan memastikan semua tahapan analisis dijalankan dengan benar maka diperlukan kerangka atau alur penelitian sebagai panduan. Alur penelitian dimulai dari pengumpulan data dan diakhiri dengan visualisasi sebagaimana gambar 1.

Gambar 1. Alur Penelitian



3.1. Pengumpulan Data

Untuk menganalisis sentimen terhadap tindakan penagihan aktif berupa blokir rekening pemilik UD Pramono, penelitian ini menggunakan dataset komentar masyarakat yang dikumpulkan dari komentar pada pemberitaan terkait UD Pramono pada YouTube dengan kriteria pemberitaan yang memiliki komentar lebih dari 1000. Data di-scraping pada tanggal 25 Desember 2024 dan didapat sebanyak 7.782 komentar. Dari 7.782 komentar yang berhasil dikumpulkan dilakukan *filtering* terhadap data ganda berupa komentar yang sama dari akun yang sama. Hasilnya terdapat 6.248 komentar yang akan dilakukan analisis.

Tabel 1. Dataset

Judul	Jumlah Komentar
Pemilik UD Pramono Pilih Tutup Usaha Usai Ditagih Pajak Rp 670 Juta, Ini Kata Dirjen Pajak	1131
Cerita Pemilik UD Pramono Boyolali Ditagih Pajak Rp 650 Juta dan Pilih Tutup Usaha	1043
[FULL] Analisis Peneliti-Kronologi Rekening Pengepul Susu di Boyolali Diblokir Kantor Pajak	1138
Komwasjak Gelar Mediasi ke Pemilik UD Pramono Boyolali yang Ditagih Pajak Rp 670 Juta	1164
Viral Pengepul Susu Nyaris Tutup Usaha Akibat Ditagih Pajak Ratusan Juta	1141
Tragedi Buta Pajak Pramono, Terancam Kena Pajak 4,2 Miliar?! Rangkuman Lengkap Kasus UD Pramono	1019
DJP Menjawab Kasus Blokir Rekening AKIS tvOne	1146

3.2. Data Preprocessing

Dataset yang diperoleh tidak dapat langsung dianalisis sentimennya, namun harus masuk ke tahap *data preprocessing*. *Data preprocessing* dalam penelitian ini berupa Tahapan pertama adalah mengubah seluruh teks menjadi huruf kecil (*lowercase*) agar seragam. Selanjutnya, menghapus tautan yang mungkin muncul dalam teks. Kemudian, semua mention (*username* diawali dengan menggunakan "@") dihapus, diikuti penghapusan *hashtag* (#). Setelah itu, semua tanda baca (*punctuation*) dihilangkan agar hanya menyisakan karakter alfabet. Penghapusan spasi berlebih dilakukan dengan mengubah beberapa spasi berturut-turut menjadi satu spasi dan menghapus spasi di awal dan akhir teks. Angka-angka yang terdapat dalam teks juga dihapus dan terakhir, kata atau karakter tertentu yang tidak relevan, seperti "wkwk" dihapus.

Tabel 2. Contoh Data Hasil Preprocessing

Sebelum	Sesudah
Viral langsung panikk wkwk	viral langsung panikk
USAHA di matikan NEGARA SENDIRI. Sungguh miris ingin USAHA ini bisa MAJU. Berkembang dikit dihantui hingga bangkrut oleh PAJAK NEGARA SENDIRI !!@	usaha di matikan negara sendiri sungguh miris ingin usaha ini bisa maju berkembang dikit dihantui hingga bangkrut oleh pajak negara sendiri

3.3. Skor Sentimen

Untuk melakukan analisis sentimen, komentar yang telah melalui proses *data preprocessing* akan diterjemahkan dari bahasa Indonesia menjadi bahasa Inggris. Hal dilakukan karena analisis sentimen dengan menggunakan VADER hanya dapat digunakan untuk bahasa Inggris (Anggraeni et al., 2023). Proses penerjemahan dilakukan dengan menggunakan *library googletrans* pada Python. Proses dimulai dengan membaca dataset yang telah melewati proses *data preprocessing*. Teks-teks dalam dataset tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris agar bisa dianalisis sentimennya. Setelah itu, setiap teks dianalisis untuk menentukan apakah isinya bernada positif, negatif, atau netral.

Tabel 3. Contoh Hasil Skor Sentimen

Hasil	Komentar
Cleaned comment	guru diperas polisi pabrik pengepul susu diperas ditjen pajak tki diperas bea cukai koruptor penyelenggara negara diberi remisi bahkan boleh buat kamar hotel sendiri di lp inilah bentuk penajahan negara untuk rakyatnya
Translated comment	Teachers blackmailed by police, milk collecting factories blackmailed by the Directorate General of Taxation for Indonesian Migrant Workers, blackmailed by customs and excise, corrupt state administrators are given remission, they are even allowed to make their own hotel rooms in prison, this is a form of state colonialism for its people.
Sentiment Score	-0,5106

3.4. Pelabelan

Semua teks dalam komentar yang telah mendapatkan skor sentimen diinterpretasikan untuk mendapatkan label sentimen positif, negatif, dan

netral berdasarkan skor gabungan (*compound score*). *Compound score* adalah skor gabungan atau hasil skor rata-rata tiap kata dalam suatu teks. Selanjutnya, skor sentimen dihitung dengan ketentuan:

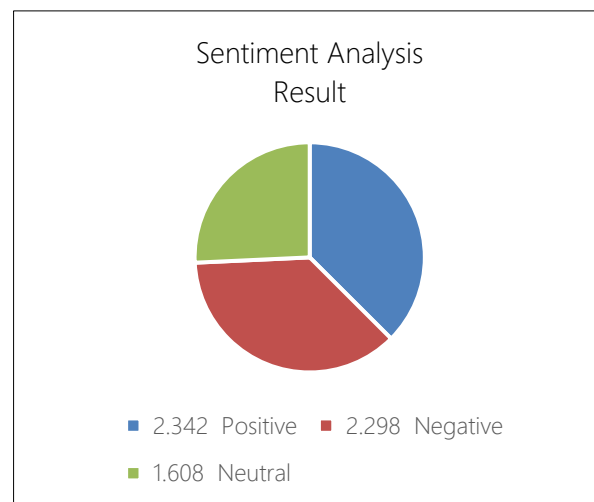
- *compound score* lebih besar atau sama dengan 0.05, diberikan label "Positive";
- *compound score* kurang dari -0.05, diberikan label "Negative";
- jika berada di antara kedua nilai tersebut, diberikan label "Neutral".

3.5. Visualisasi

Tindakan penagihan aktif berupa pemblokiran rekening pemilik UD Pramono menimbulkan sentimen positif, negatif, dan netral di dalam masyarakat. Hasil pelabelan sentimen menggunakan VADER menunjukkan sentimen positif memiliki persentase yang hampir sama dibandingkan dengan sentimen negatif dan sentimen netral memiliki persentase paling sedikit.

Berdasarkan hasil analisis VADER terhadap 6.248 komentar pada pemberitaan terkait UD Pramono pada YouTube diketahui bahwa sebanyak 2.342 (37,5%) berlabel Positif, 2.298 (36,8%) berlabel Negatif, dan 1.608 (25,7%) berlabel Netral.

Gambar 2. Hasil Analisis



4. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen yang terbentuk dalam masyarakat terutamanya dari *platform* YouTube terkait berita penagihan aktif berupa blokir rekening pemilik UD Pramono. Pada tahun 2024, berita terkait tindakan ini menjadi atensi masyarakat. Hal ini disebabkan UD Pramono mengatakan akan menutup usahanya setelah ada tindakan blokir tersebut. Padahal UD Pramono ini merupakan salah satu Wajib Pajak yang berpengaruh besar terhadap hajat orang banyak.

Berdasarkan pada Radar Solo (2024) setidaknya terdapat 1.300 peternak sapi yang menggantungkan hidupnya pada UD Pramono. Banyak masyarakat yang mengutarakan opini mereka melalui kolom komentar

di YouTube. Setelah dilakukan analisis sentimen menggunakan pendekatan VADER diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) sentimen yang terbentuk, yaitu 37,5% positif, 36,8% negatif, dan 25,7% netral.

Secara keseluruhan, analisis sentimen ini memberikan gambaran bahwa terdapat banyak persepsi negatif dari publik terkait tindakan pemblokiran rekening pemilik UD Pramono ini. Hal ini penting untuk diperhatikan karena jika dipelajari lebih dalam lagi, beberapa sentimen negatif yang terbentuk muncul karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai *self-assessment* dan alur tindakan penagihan pajak itu sendiri.

Tabel 4. Contoh Sentimen Yang Terbentuk

Comment	Label
Lucu saya liat terik bapak ini, termasuk pintar dia memviral kan cari dukungan ke publik, tapi publik tidak tau, penghasilan bapak ini, harus jeli.. penghasilan berapa perhari di kali perbulan dikali pertahun, dan ngambil berapa susu di masyarak, menjadi pengepul,dan di jual berapa ke pabrik besar seperti Cimory , banyak yg tidak tau penghasilan bapak ini, klu di hitung waw dalam satu bulan saja puluhan meliari, cuma minta pajak dua setangpersen seperti di peras..orang awam yg bisa di tipu	Positive
hitungan pajak yang seperti apa yang hasilkan ratusan juta ? ...	Neutral
Korupsi 300 trilyun di PT Timah bebas murni ... sedang usaha rakyat kecil tanpa bantuan pemerintah di jebak pegawsi pajak hinhga bangkrut Rakyat ini harus melawan ketidakadilan dan arogansi pegawai pajak. apalagi bupati boyolali lepas tangan Bupati boyolali itu pejabat dobol.	Negative

Sentimen positif menandakan bahwa orang tersebut mendukung tindakan penagihan aktif yang dilakukan oleh KPP Pratama Boyolali. Jika dilihat dari tabel 5, salah satu orang yang mempunyai sentimen positif beranggapan bahwa Wajib Pajak sedang mencari dukungan publik dan enggan membayar pajak. Kemudian untuk sentimen netral berarti orang tersebut berada di tengah, tidak mendukung dan tidak menolak. Salah satu komentar yang mempunyai sentimen netral menanyakan bagaimana hitungan pajaknya. Terakhir untuk sentimen negatif, mengandung makna bahwa orang tersebut tidak setuju dengan tindakan penagihan aktif yang dilakukan oleh KPP Pratama Boyolali. Salah satu komentar membandingkan dengan kasus korupsi 300 trilyun dan beranggapan adanya ketidakadilan dan arogansi pegawai pajak.

Banyaknya sentimen negatif yang terbentuk, menandakan pengetahuan masyarakat terkait pajak khususnya tindakan penagihan masih sangat rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Paleta & Aribowo (2021), menemukan bahwa terdapat 3 (tiga) faktor yang menyebabkan adanya tunggakan pajak terhadap 100 Penanggung Pajak terbesar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, yaitu Ketidaktahuan Wajib Pajak, Kurangnya Pengawasan, dan Kelalaian Wajib Pajak.

Dengan demikian, minimnya pengetahuan terkait hak dan kewajiban perpajakan oleh masyarakat umum selaku Wajib Pajak menyumbang permasalahan terkait tunggakan pajak. Berdasarkan analisis terhadap komentar bersentimen negatif dengan kata kunci "blokir", beberapa masyarakat berpendapat bahwa tindakan pemblokiran rekening tersebut tidak tepat karena dapat menyengsarakan rakyat dan mematikan usaha.

Disini perlu dilakukan edukasi bahwa pemblokiran hanya bertujuan untuk mengamankan aset Penanggung Pajak agar tidak berpindah karena Penanggung Pajak masih memiliki utang pajak. Pemblokiran rekening dapat dibuka oleh DJP dengan beberapa syarat tertentu. Sesuai dengan Pasal 33 PMK Nomor 61 Tahun 2023, blokir dapat dicabut dengan beberapa syarat, salah satunya adalah Penanggung Pajak menyerahkan Barang lain yang nilainya paling sedikit sama dengan Utang Pajak dan Biaya Penagihan Pajak yang menjadi dasar dilakukan Pemblokiran.

Pada tanggal 7 November 2024, akun Instagram resmi Direktorat Jenderal Pajak (@ditjenpajakri) mengunggah sebuah pernyataan sebagai tanggapan atas pemberitaan mengenai pemblokiran UD Pramono. Dalam unggahan tersebut, DJP menyampaikan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Terdapat beberapa poin yang disampaikan, yaitu penagihan pajak merupakan upaya menagih hak negara terhadap Wajib Pajak dan/atau Penanggung Pajak, tindakan pemblokiran dilakukan setelah penagihan secara persuasif dijalankan, dan DJP selalu berpegang teguh pada prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak bersifat diskriminatif.

Tanggapan dari akun resmi Direktorat Jenderal Pajak seharusnya sudah memberikan edukasi yang cukup kepada masyarakat Indonesia yang mengikuti kasus ini. Pada intinya, DJP hanya menjalankan tugas sesuai prosedur dan aturan yang berlaku, salah satunya adalah tindakan pemblokiran. Pemblokiran ini bukan merupakan tahapan awal, tetapi dilakukan karena upaya penagihan secara persuasif tidak berhasil membuat Penanggung Pajak dan/atau Wajib Pajak melunasi utang pajaknya, yang dalam hal ini merupakan hak negara. Uang pajak yang dikumpulkan oleh negara akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Namun,

berdasarkan penelusuran manual secara acak, masih banyak komentar negatif dari masyarakat pada unggahan tersebut. Peristiwa ini mengindikasikan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kasus pemblokiran UD Pramono ini.

Beberapa sentimen negatif dengan kata kunci “percaya” mengindikasikan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan otoritas pajak dalam melakukan penghimpunan pajak, khususnya tindakan pemblokiran rekening. Salah satu komentar menanyakan apakah memblokir rekening adalah solusi terbaik. Pertanyaan ini akan sangat sulit dijawab jika setelah dilakukan pemblokiran Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajaknya dan malah menutup usahanya. Hal ini dapat menyebabkan penambahan jumlah sentimen negatif dalam masyarakat.

Padahal kepercayaan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Judijanto (2024) menyatakan bahwa membangun kepercayaan masyarakat merupakan salah satu upaya yang sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia di masa yang akan datang. Selain itu, persepsi terkait keadilan pemungutan pajak dan kepercayaan Wajib Pajak merupakan faktor penentu kepatuhan pajak (Nasution et al., 2020). Kepercayaan yang terbentuk dalam masyarakat sebagai Wajib Pajak juga akan mendorong terbentuknya sikap sadar dan sukarela dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Zainudin et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Tarigan & Idrus (2024), menganalisis sentimen mengenai topik perpajakan di Twitter dengan hasil sekitar 89,65% *tweet* terkait topik tersebut cenderung bersentimen negatif. Dengan pertimbangan bahwa media sosial sangat berkembang pesat, sentimen yang terbentuk dalam masyarakat perlu diperhatikan agar terjadi *feedback* yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Karena sejatinya tindakan penagihan pajak tidak semata-mata untuk mencairkan tunggakan pajak dari Penanggung Pajak, namun juga memiliki urgensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Sehingga kedepannya terbentuk kegiatan penagihan pajak yang kondusif dan memberi efek positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tindakan penagihan aktif berupa blokir merupakan salah satu tindakan penagihan yang paling efektif untuk mencairkan tunggakan pajak dari Wajib Pajak dan/atau Penanggung Pajak yang tidak segera melunasi utang pajaknya. Namun dengan berkembang pesatnya media sosial saat ini, tindakan penagihan aktif berupa blokir harus dilakukan secara hati-hati. Apalagi jika Penanggung Pajak yang akan diblokir rekeningnya merupakan Wajib Pajak yang berpengaruh besar terhadap masyarakat di sekitarnya, seperti UD Pramono ini.

Berdasarkan hasil analisis VADER terhadap 6.248 komentar pada 7 (tujuh) video Youtube terkait dengan berita pemblokiran rekening pemilik UD Pramono yang dikumpulkan pada tanggal 25 Desember 2025, menunjukkan bahwa sebanyak 2.342 (37,5%) berlabel Positif, 2.298 (36,8%) berlabel Negatif, dan 1.608 (25,7%) berlabel Netral. Dari hasil analisis sentimen dengan pendekatan VADER terhadap tindakan penagihan aktif berupa blokir rekening pemilik UD Pramono, terdapat empat saran yang dapat diberikan.

Pertama, perlunya edukasi secara berkala kepada masyarakat bahwa Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan tugasnya untuk menghimpun penerimaan negara melalui berbagai tahapan. Tahapan tersebut dapat dimulai dari imbauan hingga penagihan aktif. Selain itu, tindakan penagihan berupa pemblokiran yang dilakukan oleh DJP pada dasarnya bertujuan untuk mengamankan aset Penanggung Pajak agar tidak berpindah, bukan semata-mata untuk menghentikan usaha dari Penanggung Pajak.

Kedua, diperlukan suatu *treatment* khusus untuk menghadapi Wajib Pajak yang mempunyai pengaruh besar dalam masyarakat. Hal ini sebagai mitigasi risiko agar tidak terjadi hal yang dapat menimbulkan sentimen negatif. Mengingat masyarakat dapat dengan mudah menilai tindakan hukum yang sedang dilakukan DJP melalui media sosial terlepas opini tersebut berlandaskan aturan perpajakan yang ada atau tidak.

Ketiga, diperlukan gaya komunikasi yang lebih menyentuh sisi emosional masyarakat. Jika merujuk pada tanggapan yang disampaikan melalui akun Instagram resmi Direktorat Jenderal Pajak, tindakan pemblokiran terhadap UD Pramono telah dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku. Namun demikian, sebagian masyarakat tetap memberikan penilaian negatif terhadap langkah yang diambil oleh DJP. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang digunakan sebaiknya tidak hanya berfokus pada aspek legal-formal, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial dan persepsi publik agar pesan yang disampaikan dapat lebih mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat luas.

Dan terakhir, perlunya upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik pada DJP dalam jangka panjang. Kepercayaan publik sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sehingga jika kepercayaan publik pada DJP rendah maka kepatuhan pajak juga akan menurun. Selain itu kepercayaan publik merupakan pondasi kesadaran secara sukarela dari Wajib Pajak untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis sentimen selain VADER (*Valence Aware Dictionary and Sentiment Reasoner*) dan dapat juga mengkombinasikan dengan alat analisis lain untuk memperdalam topik seperti apa yang sering muncul atau dibicarakan dalam suatu dataset. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan lagi penelitian

ini dengan cara menggunakan kombinasi dari beberapa dataset seperti komentar YouTube, komentar Instagram, artikel berita dan lain-lain agar data yang dianalisis lebih variatif dan memberikan gambaran lebih menyeluruh. Penelitian seperti itu diharapkan akan menjadi dasar untuk membuat suatu keputusan terkait strategi komunikasi yang tepat dan/atau kebijakan terkait suatu layanan publik.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu digunakannya teks terjemahan dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris. Akurasi VADER untuk menganalisis teks terjemahan dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris lebih rendah jika dibandingkan dengan menganalisis teks Bahasa Inggris asli. Hal ini dikarenakan, proses penerjemahan dilakukan secara otomatis. Sehingga terdapat kemungkinan kosakata yang diterjemahkan tidak sesuai dengan konteks kalimat. Pada akhirnya, hal tersebut akan mempengaruhi pemberian skor saat analisis sentimen.

PENGHARGAAN (ACKNOWLEDGEMENT)

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada Hanif Noer Rofiq yang telah membantu dalam penarikan data komentar YouTube dan diskusinya terkait VADER yang sangat berguna untuk penulisan paper ini.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2000). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
- Kementerian Keuangan. (2023). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 61 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak Atas Jumlah Pajak Yang Masih Harus Dibayar.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak.
- Anggraeni, W. A., & Roji, F. F. (2023). Analisis Sentimen Publik terhadap Kebijakan Insentif Perpajakan Dengan Pendekatan VADER (Valence Aware Dictionary And Sentiment Reasoner). *Jurnal Proaksi*, 10(4), 465-477. <https://doi.org/10.32534/jpk.v10i4.4732>
- Anwar, M. T., & Permana, D. R. A. (2023). Analisis Sentimen Masyarakat Indonesia Terhadap Produk Kendaraan Listrik Menggunakan VADER. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(1), 783-792.
- Dimas, D., Putri, D. A. W., Simanjuntak, E. N., & Irawan, F. (2022). Implementasi Penagihan Utang Pajak Terhadap Barang Yang Dikecualikan Dari Lelang Dengan Pemblokiran Rekening. *Educoretax*, 2(2), 91-100. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v2i2.154>
- Fathoni, M. F. N., Puspaningrum, E. Y., & Sihananto, A. N. (2024). Perbandingan Performa Labeling Lexicon InSet dan VADER pada Analisa Sentimen Rohingya di Aplikasi X dengan SVM. *Modem : Jurnal Informatika dan Sains Teknologi*, 1(3), 62-76. <https://doi.org/10.62951/modem.v1i3.112>
- Fauziah, N., Alkautsar, M., Suryaman, Y., & Roji, F. F. (2024). Analisis Sentimen Publik Terhadap Kenaikan Tarif PPN di Indonesia dengan Pendekatan VADER. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 228-238. <https://doi.org/10.29103/jak.v12i2.16796>
- Gultom, M., Marikros, J., Rusli, W., & Mawardi, V. C. (2024). Penerapan Vader Sentiment untuk Mendeteksi Sentimen Bahasa Inggris berbasis Website. *Seminar Nasional CORISINDO*, 13-18.
- Hasanah, A. N., & Susandi, A. (2023). Implementasi Dan Kendala Self Assessment System Dalam Pemungutan Pajak Indonesia. *Jurnal Syariah dan Hukum*, 5(2), 98-111. <http://dx.doi.org/10.30821/taqnin.v5i02.17635>
- Idris, I. S. K., Mustofa, Y. A., & Salihi, I. A. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Penggunaan Aplikasi Shopee Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 5(1), 32-35. <https://doi.org/10.37905/jjee.v5i1.16830>
- Isnain, M., Elwirehardja, G. N., & Pardamean, B. (2023). Sentiment Analysis for TikTok Review Using VADER Sentiment and SVM Model. *Procedia Computer Science*, 227, 168-175. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.514>
- Judijanto, L. (2024). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEWAJIBAN PERPAJAKAN. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(4), 499-514. <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i4.908>
- Listiyo, R. (2024). Rekening UD Pramono Diblokir KPP Pratama Boyolali: Pemilik Terpaksa Jual Sapi, Pemkab Turun Tangan Selamatkan 1.300 Petani-Peternak. *RADARSOLO.COM*. <https://radarsolo.jawapos.com/boyolali/845261084/rekening-ud-pramono-diblokir-kpp-pratama-boyolali-pemilik-terpaksa-jual-sapi-pemkab-turun-tangan-selamatkan-1300-petani-peternak>
- Mailo, F. F., & Lazuardi, L. (2019). Analisis Sentimen Data Twitter Menggunakan Metode Text Mining Tentang Masalah Obesitas di Indonesia. *Journal of Information Systems for Public Health*, 4(1), 28-36. <https://doi.org/10.22146/jisph.44455>
- Maulana, M. I., Budianita, E., Fikry, M., & Yanto, F. (2023). Klasifikasi Sentiment Ulasan Aplikasi Sausage Man Menggunakan VADER Lexicon dan Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Sistem Komputer*

- Dan Informatika (JSON), 4(3), 485–492.
<https://doi.org/10.30865/json.v4i3.5854>
- Meltwater. (2024). 2024 Global Digital Report.
<https://www.meltwater.com/en/global-digital-trends>
- Nasution, M. K., Santi, F., Husaini, Fadli, & Pirzada, K. (2020). Determinants of tax compliance: A study on individual taxpayers in Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 1401–1418.
[https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(82\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(82))
- Palete, J. Y. C., & Aribowo, I. (2021). MENGAJI PELAKSANAAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP SERATUS PENUNGGAK PAJAK TERBESAR (STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GAMBIR TIGA). *Jurnal Info Artha*, 5(2), 140-149.
- Patoppoi, B. (2024). Kementan Dukung Keberlanjutan Usaha UD Pramono Demi Keberlangsungan 1.300 Peternak Sapi. *suarasurabaya.net*.
<https://www.suarasurabaya.net/ekonomibisnis/2024/kementan-dukung-keberlanjutan-usaha-ud-pramono-demi-keberlangsungan-1-300-peternak-sapi/>
- Rahayu, M., Budiman, M. A. R., & Syaripudin, M. F. (2024). Analisis Sentimen Mengenai Kepuasan Layanan Aplikasi Salaman Kota Bandung. *Gunung Djati Conference Series*, 39, 115-121
<https://doi.org/10.15575/gdcs.v39i>
- Riyanto, A. (2022). PENAGIHAN DARING UNTUK PENCAIRAN TUNGGAKAN PAJAK: STUDI KASUS DI KPP PRATAMA BATAM UTARA. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 3(2), 312–319.
<https://doi.org/10.52869/st.v3i2.149>
- Rofiq, H. N., & Sujak, G. M. M. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Lelang Indonesia Melalui Analisis n-gram dan Sentimen. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 7(3), 167-179.
<https://doi.org/10.31598/sintechjournal.v7i3.1705>
- Rosa, M. C. (2024). Ribuan Peternak Sapi di Boyolali Resah, UD Pramono Nyaris Tutup karena Utang Pajak Rp 670 Juta. *KOMPAS.com*.
<https://regional.kompas.com/read/2024/11/03/211656378/ribuan-peternak-sapi-di-boyolali-resah-ud-pramono-nyaris-tutup-karena-utang?page=all>
- Tarigan, D. D., & Idrus, S. I. A. (2024). Sentiment Analysis of Twitter Users Regarding Taxation Topics in Indonesia Utilizing Multinomial Naive Bayes. *Journal of Informatics and Data Science*, 3(1).
<https://doi.org/10.24114/j-ids.v3i1.52465>
- Wati, R., & Ernawati, S. (2021). Analisis Sentimen Persepsi Publik Mengenai PPKM Pada Twitter Berbasis SVM Menggunakan Python. *Jurnal Teknik Informatika Unika St. Thomas (JTIUST)*, 6(2), 240-247. <https://doi.org/10.54367/jtiust.v6i2.1465>
- Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah

Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107–121.
<https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.16>