

**KOMUNIKASI PETUGAS PELAYANAN DAN WAJIB PAJAK
DALAM KONSULTASI PERPAJAKAN SECARA ONLINE
PADA KPP PRATAMA PADANG SATU**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**



**OLEH:
NOVA SARI YUDISTIA
2020862031**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Nama : Nova Sari Yudistia
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Petugas Pelayanan dan KPP Pratama Padang Satu dalam Konsultasi Perpajakan Secara *Online* Pada KPP Pratama Padang Satu

Pandemi *Coronavirus Disease- 2019* (COVID-19) telah mengubah mekanisme konsultasi perpajakan dari tatap muka menjadi konsultasi perpajakan secara *online*. Perubahan konsultasi perpajakan *online* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan perpajakan. Namun, faktanya penerapan konsultasi perpajakan secara *online* belum sepenuhnya diminati dan Wajib Pajak lebih memilih melakukan konsultasi secara tatap muka. Fenomena tersebut terlihat dari turunnya Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen Pajak tahun 2020. Selanjutnya, berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan KPP Pratama Padang Satu tahun 2020 dan 2021 diketahui bahwa kepuasan pengguna layanan tatap muka lebih tinggi daripada saluran lain (*online*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan Wajib Pajak dalam konsultasi perpajakan secara *online* dan menganalisis pemanfaatan *WhatsApp* dalam konsultasi perpajakan secara *online* pada KPP Pratama Padang Satu. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang. Penelitian ini menggunakan konsep Komunikasi Interpersonal dan *Media Richness Theory*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal dalam konsultasi perpajakan secara *online* terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu tahap awal terdiri dari *opening* dan *feedforward*, tahap tanya jawab terdiri dari *business* dan *feedback*, dan tahap penutup. Komunikasi berlangsung secara sinkron dan asinkron dengan menggunakan pesan verbal dan nonverbal. Pesan verbal yang paling dominan digunakan adalah teks dan gambar. Sedangkan, salah satu pesan non verbal yang paling sering digunakan adalah *emoticon* “telapak tangan menyatu” memiliki makna untuk menekankan pada nada pesan dan ekspresi wajah sehingga dapat memperlihatkan kesopanan dalam pesan. Penelitian ini menemukan bahwa *WhatsApp* sebagai media konsultasi *online* mempunyai tingkat kecocokan yang berbeda terhadap jenis pesan konsultasi perpajakan yang disampaikan. Pemanfaatan *WhatsApp* dalam konsultasi perpajakan secara *online* dapat berjalan efektif untuk untuk jenis pesan konsultasi yang tidak berkaitan dengan masalah aplikasi perpajakan. Sementara itu, konsultasi online terkait masalah aplikasi perpajakan belum berjalan optimal dan menimbulkan ambiguitas karena hanya menggunakan fitur *chat* *WhatsApp* saja.

Kata kunci: COVID-19, komunikasi interpersonal, *WhatsApp*, pelayanan pajak, Teori Kekayaan Media

ABSTRACT

Nama : Nova Sari Yudistia
Study Program : *Master of Communication Studies*
Judul : *Communication of Service Officers and Taxpayers in Online Tax Consultation at Padang Satu Tax Office*

The Coronavirus Disease – 2019 or better known as COVID-19 pandemic, it has changed the tax consultation mechanism from face-to-face to online tax consultation. The change in this online tax consultation is expected to be able to provide convenience, and increase taxpayer satisfaction with tax service. The fact is the implementation of online tax consultation has not been fully got interested by taxpayers. This phenomenon can be seen from the decline in the 2020 Directorate General of Tax Service User Satisfaction Index. Furthermore, based on the User Satisfaction Index of Padang Satu Tax Office in 2020 and 2021, it is known that user satisfaction for face-to-face service is higher than other channels (online). This study aimed to analyze interpersonal communication between service officers and taxpayers in online tax consultation as well as the use of WhatsApp in online tax consultation at Padang Satu Tax Office. Researcher used qualitative research methods with a total of 5 (five) people. This study used the concept of Interpersonal Communication, and Media Richness Theory. The results of this study uttered that interpersonal communication in online tax consultation consisted of 3 (three) stages such as, the initial stage, the question & answer stage, and the closing stage. Communication took place synchronously and asynchronously using both verbal as well as non-verbal messages. The most dominant verbal messages used was in the form of text, and images. Meanwhile, one of the most frequently used non-verbal messages is the "palms together" emoticon, which means to emphasize the tone of the message and facial expressions so that it can show politeness in the message. This study found that WhatsApp as an online consulting medium has different suitability levels for tax consultation messages delivered. The use of WhatsApp in online tax consultations can work effectively for types of consulting messages that are not related to tax application issues. Meanwhile, online consultation related to tax application issues have not run optimally and have created ambiguity because they only use the WhatsApp chat feature.

Keywords: COVID-19, interpersonal communication, WhatsApp, Tax Services, Media Richness Theory