

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi termasuk bagi kantor pelayanan publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Situmorang et al., 2021:8420). Kantor pelayanan publik mengalami perubahan mekanisme pelayanan secara signifikan pada tahun 2020 yaitu perubahan dari pelayanan tatap muka menjadi pelayanan *online* karena penyebaran *Coronavirus Disease-2019* (Vani, 2021: 159). Perubahan mekanisme pelayanan ini juga terjadi pada kantor pelayanan pajak di seluruh Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menutup pelayanan perpajakan tatap muka, termasuk pelayanan untuk konsultasi perpajakan dan menerapkan pelayanan melalui surat menyurat, telepon, *email*, *chat* atau saluran komunikasi *online* lainnya (Susyanti and Anwar 2020: 175).

Berdasarkan hasil observasi pada website DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan instagram DJP dengan nama akun @ditjenpajakri, diperoleh informasi bahwa seluruh pelayanan tatap muka di kantor pajak ditutup dan dialihkan melalui saluran digital termasuk layanan konsultasi perpajakan dari tanggal 16 Maret 2020 sampai dengan 14 Juni 2020. Selanjutnya, mulai tanggal 15 Juni 2020, layanan perpajakan tatap muka kembali dibuka secara terbatas dengan tetap menyediakan layanan konsultasi perpajakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Konsultasi perpajakan melalui *WhatsApp* tidak menggunakan fitur *chatbots* melainkan dilayani oleh pegawai pajak yang disebut petugas pelayanan.

*WhatsApp* merupakan salah satu *new media* yang menjadi aplikasi *messaging* yang paling populer saat ini. Perkembangan *new media* saat ini sangat memengaruhi aktivitas komunikasi manusia. Saat ini, komunikasi tidak harus dilakukan secara tatap muka melainkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui *new media*. Perkembangan dan keberadaan teknologi komunikasi dan *new media* saat ini telah merubah pola komunikasi interpersonal menjadi tidak harus dilakukan secara tatap muka tetapi dapat dimediasi komputer (Ayun, 2016:111). Hal tersebut berbeda dengan definisi komunikasi interpersonal yang

disampaikan oleh Trenholm dan Jensen (1995:26) dalam Aw (2011:3) yang merumuskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang secara tatap muka (komunikasi diadik). Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas tatap muka saja melainkan sudah bergeser menjadi komunikasi interpersonal yang dimediasi komputer. Penelitian yang dilakukan Kootbodien et al. (2018) mengungkapkan bahwa penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Walaupun terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang telah membuktikan dampak positif penggunaan media sosial terhadap komunikasi interpersonal tetapi terdapat penelitian lain yang menunjukkan dampak negatif penggunaan media sosial terhadap komunikasi interpersonal (Chan et al., 2020:16). Salah satunya hasil penelitian yang dilakukan Saputra, (2020:20) mengungkapkan bahwa kegiatan belajar yang hanya menggunakan *WhatsApp Group* tidak berjalan efektif. Lebih lanjut, Drago (2015) dalam Chan et al. (2020:16) juga menjelaskan bahwa dengan komunikasi interpersonal tatap muka dapat membuat pengiriman pesan dan penerimaan pesan lebih jelas dibandingkan dengan komunikasi virtual. Berdasarkan perbedaan temuan pada penelitian terdahulu dan adanya perubahan mekanisme konsultasi perpajakan dari tatap muka menjadi *online* mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam tentang komunikasi interpersonal dalam konsultasi perpajakan secara *online* yang merupakan bagian dari pelayanan publik.

Suandi (2019:14) menyampaikan bahwa tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu yang menentukan kualitas pelayanan baik atau buruk adalah komunikasi interpersonal. Peneliti telah meninjau beberapa penelitian terdahulu tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik pemerintah. Sari et al. (2019:318) dalam penelitiannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang mengungkapkan bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, hubungan interpersonal selalu berkaitan dengan komunikasi interpersonal (komunikasi yang bersifat dua arah). Peneliti menemukan bahwa komunikasi interpersonal

berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan (Lisa & Nanik, 2019:756). Lebih lanjut, Lisa & Nanik (2019:756) dalam penelitiannya di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus mengungkapkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan sebaliknya. Adanya komunikasi interpersonal yang baik antara petugas pelayanan dan penerima layanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, petugas pelayanan dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Kristiyaningsih et al. (2018:54) dan Galih & Fauziah (2022:31) menyampaikan bahwa pustakawan sebagai petugas pelayanan wajib memiliki kemampuan komunikasi interpersonal dalam menjalankan kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan. Sementara itu, dalam penelitian Situmorang et al. (2021:8420) menjelaskan bahwa pegawai pajak sebagai petugas pelayanan konsultasi pajak membutuhkan kompetensi komunikasi interpersonal dalam memberikan informasi dan konsultasi perpajakan. Lebih lanjut Situmorang et al. (2021:8420) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai efek dalam memengaruhi orang lain secara individu.

Asumsi peneliti dalam penelitian ini adalah penerapan konsultasi perpajakan secara *online* memengaruhi komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan Wajib Pajak sebagai pengguna layanan. Sebagaimana diketahui bahwa selama ini konsultasi perpajakan dilakukan secara tatap muka, Wajib Pajak dan petugas pelayanan dapat berkomunikasi secara langsung tanpa menggunakan media. Bahkan untuk konsultasi yang berhubungan dengan aplikasi maka aplikasi tersebut dapat langsung dibuka dan dioperasikan oleh Wajib Pajak dan petugas pelayanan secara langsung. Sedangkan, pada saat konsultasi perpajakan berubah menjadi *online* maka komunikasi selama konsultasi dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp*, tidak bertatap muka, dan adanya jarak antara Wajib Pajak dan petugas pelayanan. Komunikasi interpersonal tidak dapat dipisahkan dari konsultasi perpajakan *online*. Konsultasi perpajakan secara *online* tidak akan terjadi tanpa adanya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal menjadi hal yang sangat penting dalam konsultasi perpajakan karena dapat dalam memengaruhi

Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya (Situmorang et al., 2021:8420).

Penerapan konsultasi *online* dalam pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah pengguna layanan untuk mendapatkan layanan karena keunggulan yang ditawarkan oleh *new media* yaitu *convergence*, *digitization*, *interactivity*, dan *development of network* dalam pembuatan pesan dan penyampaian pesan (Nurlaila, 2021:38). Hal senada juga disampaikan oleh (Bala, 2014:4) bahwa kehadiran media sosial membuat komunikasi lebih cepat, lebih murah dan kapan saja dimana saja. Konsultasi *online* perpajakan juga menawarkan kemudahan bagi Wajib Pajak atau masyarakat karena dapat dilakukan dimana saja melalui perangkat komunikasi yang terhubung internet tanpa harus datang ke kantor pajak. Namun, faktanya konsultasi secara *online* belum sepenuhnya diminati oleh Wajib Pajak atau masyarakat. Wajib Pajak lebih memilih konsultasi secara tatap muka ke kantor pajak daripada menggunakan layanan konsultasi perpajakan secara *online*. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Firdaus (2021:233) bahwa pada era *new normal* ternyata Wajib Pajak lebih merasa nyaman jika ada pilihan untuk melakukan pelayanan secara tatap muka. Hasil penelitian tersebut ternyata sesuai dengan Laporan Hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi Tahun 2019 yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia bahwa rasa nyaman dirasakan oleh masyarakat jika dapat mengurus secara langsung ke ruangan pelayanan instansi pemerintah dibandingkan pelayanan secara *online* (Ombudsman RI, 2019:36).

Penelitian ini menjadi penting untuk dikaji karena turunnya realisasi Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2020. Penyebab turunnya realisasi indeks pada tahun 2020 karena penerapan layanan perpajakan *online* (Pajak, 2020). Penurunan realisasi indeks tersebut merupakan yang pertama kali terjadi selama periode 2016 sampai 2020. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJP digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit DJP. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah komunikasi antara petugas pelayanan dengan penerima pelayanan. Komunikasi yang kurang baik akan memengaruhi kualitas pelayanan dan selanjutnya akan memengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Hal tersebut, sesuai

dengan hasil penelitian Agustina (2020: 68) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Alasan lain yang menyebabkan penelitian ini menjadi penting karena konsultasi perpajakan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan pajak (Apriana et al., 2015). Hal tersebut, sejalan dengan hasil penelitian Maharani (2015:12) yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sebagaimana diketahui realisasi penerimaan pajak sangat penting untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran negara demi kesejahteraan masyarakat karena menjadi sumber penerimaan terbesar. Sedangkan, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih tergolong rendah yang tergambar dari *tax ratio* Indonesia sejak tahun 2016 sampai dengan 2020 hanya berkisar 10% sampai dengan 11% (Wulandari & Sudarma, 2022:228). Padahal, *tax ratio* yang diperlukan agar terlaksananya pembangunan berkelanjutan minimal sebesar 15% (Gaspar et al., 2016) dalam (Scuratti et al., 2021:1).

Berdasarkan penelitian Liyana (2019:87) alasan Wajib Pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya karena rumitnya peraturan perpajakan, sedikitnya informasi tentang kebijakan pajak serta kualitas pelayanan. Salah satu yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan dan masyarakat selaku penerima layanan (Situmorang et al., 2021: 8420). Lebih lanjut Scuratti et al., (2021:3) menyampaikan bahwa salah satu kebijakan yang bisa dilakukan oleh negara-negara ASEAN untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan meningkatkan komunikasi dengan Wajib Pajak. Oleh karena itu penting untuk meneliti lebih dalam pelayanan perpajakan khususnya konsultasi perpajakan secara *online* dengan perspektif komunikasi.

Penerapan layanan konsultasi perpajakan secara *online* merupakan suatu inovasi bagi kantor pelayanan pajak yang diharapkan dapat diadopsi dengan baik oleh masyarakat. Penerapan konsultasi perpajakan secara *online* tidak hanya digunakan pada situasi pandemi COVID-19 saja tetapi mekanisme baru dalam konsultasi tersebut sejalan dengan program pelayanan yang disusun oleh DJP

untuk kedepannya yaitu pelayanan 3 C yaitu *Click*, *Call*, dan *Counter* (Bramasto et al., 2020). Masyarakat atau Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan perpajakan nantinya tidak perlu datang lagi ke kantor pajak secara tatap muka melainkan melakukan *self-services* dengan *Clik*. Apabila terdapat kendala dapat menghubungi pegawai pajak melalui *Call*. Selanjutnya, jika masih terkendala maka Wajib Pajak dapat datang langsung ke *Counter* untuk bertemu langsung dengan pegawai pajak.

Salah satu kantor operasional DJP yang memiliki tugas memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar menjadi Wajib Pajak maupun yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Agustina, 2020:1). Kantor Pelayanan Pajak juga terdapat di Kota Padang yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu dan KPP Pratama Padang Dua. Kedua unit kerja tersebut merupakan hasil dari reorganisasi DJP pada tahun 2015. Sebelumnya Kota Padang hanya memiliki 1 (satu) unit vertikal yaitu KPP Pratama Padang. Selanjutnya, pada tanggal 5 Oktober 2015, KPP Pratama Padang dipecah menjadi 2 (dua) yaitu KPP Pratama Padang Satu dan KPP Pratama Padang Dua. Kedua unit vertikal tersebut berada di lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Sumatera Barat dan Jambi (Agustina, 2020:3).

Terdapat fenomena menarik yang terjadi di KPP Pratama Padang Satu yang membuat peneliti memilih KPP Pratama Padang Satu sebagai lokasi penelitian. Pertama, KPP Pratama Padang Satu merupakan unit kerja yang memiliki target penerimaan tertinggi di wilayah kerja Sumatera Barat dalam 5 (lima) tahun berturut-turut sejak tahun 2016. Kedua, selama 5 (lima) tahun terakhir yaitu periode 2016 sampai dengan 2020 realisasi penerimaan KPP Pratama Padang Satu tidak pernah mencapai target yang ditetapkan. Ketiga, KPP Pratama Padang Satu merupakan unit kerja yang paling banyak jumlah pengaduan atau keluhan Wajib Pajak yaitu 7 pengaduan. Sedangkan, KPP lain yang berada di kota yang sama yaitu KPP Pratama Padang Dua hanya 2 pengaduan. Banyaknya jumlah pengaduan tersebut menandakan bahwa masih terdapat masyarakat atau Wajib Pajak yang tidak puas dengan pelayanan KPP Pratama Padang Satu. Keempat, berdasarkan observasi terhadap instagram KPP Pratama Padang Satu

dengan nama akun @pajakpadangsatu diperoleh data bahwa KPP Pratama Padang Satu pernah menonaktifkan kolom komentar di instagram. Selain itu, terdapat komentar-komentar dari pengguna instagram yang menunjukkan keluhan atas kurang responsifnya petugas pelayanan konsultasi dalam menjawab pelayanan konsultasi melalui *Whatsapp*. Kelima, berdasarkan survei kepuasan pengguna layanan KPP Pratama Padang Satu pada tahun 2020 dan tahun 2021 diperoleh hasil bahwa indeks kepuasan pengguna layanan tatap muka lebih tinggi daripada indeks kepuasan pengguna layanan menggunakan saluran lain. Survei tersebut menandakan bahwa Wajib Pajak lebih puas menggunakan pelayanan tatap muka dibandingkan dengan pelayanan menggunakan saluran lain. Selain itu, indeks kepuasan pengguna layanan KPP Pratama Padang Satu mengalami penurunan pada tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020. Fenomena penerapan konsultasi perpajakan secara *online* yang terjadi di KPP Pratama Padang Satu merupakan kasus unik yang penting untuk dikaji lebih dalam dari perspektif komunikasi.

Terdapat penelitian terdahulu tentang pelayanan dan konsultasi perpajakan yang lebih banyak dikaji dari perspektif ilmu ekonomi menggunakan metode kuantitatif dengan fokus terhadap pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan perpajakan. Sementara itu, berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu, peneliti menemukan bahwa belum ada atau terbatasnya penelitian mengenai komunikasi interpersonal yang dimediasi komputer dan penggunaan media *WhatsApp* dalam pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan. Oleh karena itu, terdapat celah yang akan diisi melalui penelitian ini dengan *novelty* berupa komunikasi interpersonal yang dimediasi komputer dan penggunaan media *WhatsApp* dalam lingkup pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Komunikasi Petugas Pelayanan dan Wajib Pajak dalam Konsultasi Perpajakan Secara Online Pada KPP Pratama Padang Satu.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah peneliti dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi petugas pelayanan dan Wajib Pajak dalam konsultasi perpajakan secara *online* pada KPP Pratama Padang Satu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan KPP Pratama Padang Satu dan Wajib Pajak dalam konsultasi perpajakan *online*.
2. Menganalisis pemanfaatan *WhatsApp* dalam konsultasi perpajakan *online* pada KPP Pratama Padang Satu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dalam ilmu komunikasi yaitu mengupas tentang komunikasi interpersonal yang dimediasi komputer dalam pelayanan publik khususnya dalam kegiatan konsultasi antara petugas pelayanan dengan penerima pelayanan. Penelitian ini juga mengkaji tentang pemanfaatan *new media* sebagai media dalam kegiatan konsultasi. Sebagaimana diketahui, pembahasan tentang 2 (dua) topik ini yang fokus dalam pelayanan publik masih sangat terbatas. Tidak hanya itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan mengkaji tentang komunikasi interpersonal yang dimediasi komputer dan pemanfaatan *new media* sebagai media dalam berkomunikasi di era digital saat ini.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang terdapat pada penelitian ini adalah menjadi bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan konsultasi perpajakan secara *online* kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak. Perbaikan yang dilakukan terhadap konsultasi perpajakan secara *online* diharapkan dapat berkontribusi terhadap kepuasan Wajib Pajak dan

kepatuhan Wajib Pajak yang berdampak terhadap penerimaan pajak bagi negara Indonesia.



