

# **POLA KOMUNIKASI PEGAWAI *HELPDESK* DALAM MELAYANI WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FAKTUR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

**Oleh: Humnah Rafidah**

**Pembimbing: Dr. Belli Nasution, S.IP, MA**

Konsentrasi Hubungan Masyarakat-Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina Widya, Jl. H. R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 2893

Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*The development of communication technology nowadays has a big influence on everyday life. Developing technology makes it easier for people to obtain information. Along with the development of technology, the Directorate General of Taxes continues to carry out digital transformation to improve service quality and increase the effectiveness of monitoring the needs of taxpayers. The E-Invoice application is a form of modernization in the form of tax services. People who do not fully understand the E-Invoice application can consult directly at the helpdesk service assistance corner. To maintain service quality, an effective communication pattern between taxpayers and helpdesk employees is required in consultation. Therefore, the problem to be examined in this study was about the Communication Patterns of Helpdesk Employees in Serving Taxpayers using E-Invoice Users at the Tampan Pekanbaru Tax Office.*

*This study used descriptive qualitative research methods to describe the state of the subject and research object following the existing field conditions. There are 7 informants in this study based on purposive technique. Data collection was carried out through observation, interviews, documentation. The data were validated using the extension of participation and triangulation data.*

*The results of this study were: 1) the communication that exists between taxpayers who use E-Invoice and helpdesk employees occurs because there is a cause-effect or action-reaction process, which has alternating directions; 2) The communication patterns contained in this study are interaction or interactional communication patterns. The purpose of communication is to reduce the taxpayers of E-Invoice users coming to consult helpdesk employees with the same error; 3) barriers to communication between helpdesk employees and taxpayers are barriers to differences in culture, ethnicity, race, religion and language, age vulnerability, language intonation, and environmental conditions that are not conducive to hindering the communication process. Based on these results, it is concluded that the organizational communication pattern at the Primary Tax Office uses an interactional pattern.*

***Keywords: E-Facturer, Tax, Communication Patterns***

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan kegiatan sehari-hari manusia sebagai makhluk sosial untuk memenuhi kebutuhan hidup. Kita dapat memperoleh pemahaman penting melalui interaksi dengan orang lain dengan belajar memahami dan menghormati perbedaan cara berkomunikasi orang lain. Walhstrom dalam Liliweri (2014: 359) mendefinisikan komunikasi adalah pernyataan diri yang efektif, pertukaran pesan-pesan yang tertulis, atau pesan-pesan dalam percakapan, bahkan pesan-pesan yang dikirim melalui imajinasi, pertukaran informasi atau hiburan dengan kata-kata melalui percakapan atau dengan metode lain, pengalihan informasi dari seseorang kepada orang lain, pertukaran makna antar pribadi dengan sistem simbol, dan proses pengalihan pesan melalui saluran tertentu kepada orang lain dengan efek tertentu.

Aktivitas interaksi tersebut dapat terjadi dalam suatu organisasi yang mana dalam melaksanakan interaksi tersebut dibutuhkan komunikasi. De Vito (dalam Burhan Bungin, 2009:277), menjelaskan organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi memiliki suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi dan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaannya.

Kochler dalam Arni Muhammad (2015: 23-24) mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai

tujuan tertentu. Suatu organisasi terbentuk atas dua orang atau lebih, yang mana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut pelaku organisasi harus memiliki pola komunikasi yang baik. Tanpa komunikasi sulit untuk suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pola adalah sistem, cara kerja, bentuk (struktur) yang tetap. Sebagai peraturan dasar dalam berkomunikasi suatu hubungan memiliki pola atau model untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Dalam organisasi komunikasi tercipta ketika seseorang menyampaikan atau menerima informasi dari orang lain. Komunikasi tersebut dapat berupa komunikasi satu arah, komunikasi interaksional yang arahnya bergantian, dan komunikasi transaksional yang mengasumsikan kedua peserta komunikasi sebagai pengirim dan sekaligus juga penerima pesan yang berlangsung secara terus menerus.

Dinas Pendapatan Daerah atau Dispenda merupakan organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak dan lain sebagainya. Sebagai warga Negara Indonesia kita diwajibkan untuk membayar pajak yang mana pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling utama dan mempunyai peran besar dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sebesar 80% lebih penerimaan Indonesia bersumber dari pajak. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh

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.

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama terbentuk pada tahun 2006 hingga 2008. KPP Pratama atau STO merupakan Kantor Pelayanan Pajak terbanyak dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Pratama juga menangani wajib pajak terbanyak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki fungsi utama melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya seususai peraturan perundang-undangan yang berlaku. (OnlinePajak)

Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan meliputi wilayah Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan. Berubah nama Kantor Pelayanan Pajak Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak tanggal 6 Mei 2008. Alamat Sekarang menempati gedung bersama dengan KPP Madya Pekanbaru di JL.

MR. SM. Amin (Ring Road Arengka II) Pekanbaru.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan menyediakan pojok bantuan yang sering disebut *Helpdesk* yaitu tempat pelayanan informasi, bimbingan serta konsultasi perpajakan yang bersifat umum. Petugas *helpdesk* merupakan pegawai yang mempunyai kompetensi untuk melaksanakan pelayanan terkait. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas berpegang teguh pada kode etik Direktorat Jenderal (DJP) serta selalu memperbaharui wawasannya terutama dalam ilmu perpajakan.

Disediakan sarana pendukung untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di *helpdesk*. Salah satu sarana pendukung yang sering dipergunakan adalah *Mini Automated Teller Machine (Mini ATM)*. *Mini ATM* adalah mesin *Electronic Data Capture (EDC)* yang berfungsi sebagai sarana pembayaran melalui kartu debit. Selain itu juga disediakan formulir yang berhubungan dengan administrasi perpajakan, mesin printer serta bimbingan pembuatan ID Billing, E-Filling, E-faktur dll. Dengan adanya kemudahan ini, Wajib Pajak dapat mempergunakannya untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya. ([sip.menpan.go.id](http://sip.menpan.go.id))

Seiring dengan berkembangnya teknologi, direktorat jenderal pajak terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kebutuhan wajib pajak. Bentuk reformasi perpajakan tersebut berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan. Pada awal tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan system administrasi perpajakan yang

memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut salah satunya adalah Elektronik Faktur Pajak Pertambahan Nilai (E-Faktur PPN). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 pasal 1 memberikan pengertian Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. (Pajak.go.id)

Ditetapkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 yang berlaku mulai 1 Juli 2014 menjadi dasar diterapkannya Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak. Sebelum ada aplikasi dari Direktorat Jenderal Pajak, Pengusaha Kena Pajak (PKP) harus membuat Faktur Pajak secara tertulis (*hardcopy*) lalu menerbitkan faktur pajak secara manual. Setelah adanya aplikasi eFaktur DJP, kedua proses tersebut disatukan dalam satu aplikasi. Modernisasi teknologi ini sebagai upaya peningkatan tax ratio, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. (Pajak.go.id)

Faktur pajak adalah bukti pungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penjualan barang atau jasa kena pajak yang berfungsi sebagai dasar PKP melaksanakan mekanisme pengkreditan pajak masukan dengan pajak keluaran. Jumlah wajib pajak yang terdaftar tahun 2019 adalah 199.541, sedangkan wajib pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP) terdaftar tahun 2019 ada 6.024 (data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan). Berdasarkan data tersebut, 6024 Pengusaha Kena Pajak

wajib membuat faktur pajak tepat waktu agar saat terjadi proses pemeriksaan restitusi wajib pajak tidak dikenakan sanksi.

Perubahan sistem dari manual ke elektronik ini membutuhkan waktu penyesuaian kepada wajib pajak, terutama Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang menggunakan E-Faktur itu sendiri. Kasus yang sering terjadi pada wajib pajak adalah saat ada pemeriksaan untuk restitusi PPN, yaitu permohonan pengembalian pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak kepada Negara, dalam restitusi pajak negara membayarkan kembali atau mengembalikan pajak yang telah dibayar wajib pajak. Saat membuat faktur pajak dengan 2 jenis kode faktur pajak, 020 untuk transaksi BKP dan 080 untuk transaksi Barang Kena Pajak (BKP) yang dibebaskan Pajak Pertambahan Nilainya. Apabila terdapat kelalaian dimana faktur pajak dengan kode 080 yang tidak dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilainya, maka perusahaan tersebut akan dikenakan sanksi sebesar 2% dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP) atas faktur pajak dengan kode 080 yang tidak dilaporkan tersebut. ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com))

Perubahan sistem dari manual ke elektronik ini, membutuhkan waktu bagi wajib pajak untuk menyesuaikan diri. Dalam upaya mencapai target pajak, kesalahan dalam pelaporan PPh menjadi salah satu faktor penghalang dalam mencapai target penerimaan pajak. Oleh karena itu layanan pojok bantuan helpdesk disediakan di KPP Pratama Tampan Pekanbaru. Semua proses konsultasi pajak pelaporan, pembayaran dan install aplikasi faktur pajak dapat

dilakukan di *helpdesk*. Segala kendala dan kelalaian wajib pajak dapat terhindar apabila *helpdesk* memiliki pola komunikasi yang baik dan benar dalam melayani wajib pajak pengguna e-faktur pelaporan SPT Masa PPN.

Pelayanan melalui pojok bantuan *Helpdesk* dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan publik yang prima. Penyempurnaan pelayanan yang dilakukan dilaksanakan selalu memperhatikan tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, yakni menghimpun penerimaan negara melalui sektor perpajakan.

Hal ini sesuai dengan tujuan dari pola komunikasi yaitu bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Komunikasi yang baik diantara *Helpdesk* dengan Wajib Pajak akan berdampak positif dalam menangani keluhan Wajib pajak, sebaliknya bila di antara mereka tidak tercipta pola komunikasi yang baik maka tidak akan tercipta kerjasama yang baik dalam mengatasi keluhan Wajib Pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pola Komunikasi**

Tubbs dan Moss dalam Mulyana mengatakan bahwa pola komunikasi atau hubungan itu dapat diciptakan oleh komplementaris atau simetri. Dalam hubungan komplementer, satu bentuk perilaku akan diikuti oleh lawannya. Contohnya perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi, atau kepatuhan dengan kepatuhan (Mulyana, 2006: 26).

Disini mulai dilibatkan bagaimana proses interaksi menciptakan

struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Dari pengertian diatas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas, dan komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi. (Mulyana, 2006: 26)

Sebagaimana dikemukakan John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken dalam Mulyana (2011:67) , ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, komunikasi sebagai interaksi dan komunikasi sebagai transaksi.

1) Komunikasi sebagai tindakan satu-arah, menurut Lasswell yaitu cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab peranyaan-pertanyaan “Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?” Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?

2) Komunikasi sebagai interaksi, merujuk pada model komunikasi yang dikembangkan oleh George Herbert yang menggunakan perspektif interaksi simbolik. Pandangan komunikasi sebagai interaksi menyertakan komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal. Masing-masing dari kedua pihak berfungsi secara berbeda, bila yang satu sebagai pengirim, maka yang satunya lagi sebagai penerima begitu pula sebaliknya. Salah satu unsur yang dapat ditambahkan dalam komunikasi sebagai interaksi ini adalah umpan balik (*feedback*)

3) Komunikasi sebagai transaksi, Tubbs menggambarkan komunikasi transaksi atau transaksional yaitu komunikasi dua orang kedua peserta komunikasi sebagai pengirim dan sekaligus juga penerima pesan yang berlangsung secara terus menerus. Pesan dapat berupa verbal dan nonverbal, salurannya adalah alat indra, dan bisa terdapat gangguan dalam komunikasi.

### **Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi**

Effendi (2000 : 11-16) menjelaskan tentang hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses komunikasi. Hambatan-hambatan tersebut meliputi hambatan sosio-antropikologis, hambatan semantis, hambatan mekanis dan hambatan ekologis.

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional. Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi berlangsung, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor – faktor sosiologis, antropologis dan psikologis.

Hambatan sosiologis mempunyai arti hambatan yang terjadi menyangkut status sosial atau hubungan seseorang. Effendi (2000 : 11 -16) Hambatan komunikasi secara antropologis dimaksudkan bahwa banyaknya suku, ras, agama, warna kulit, kebudayaan, bahasa, norma, dan kebiasaan. Dan faktor psikologis seseorang dapat menghambat proses komunikasi. Komunikasi sangat sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, kecewa, merasa iri hati, dan kondisi psikologis lainnya.

Faktor sematis adalah faktor hambatan berkomunikasi yang berhubungan dengan bahasa yang digunakan oleh komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan

perasaannya kepada komunikan. Jadi untuk menghilangkan hambatan semantis dalam komunikasi, seorang komunikator harus mengucapkan pernyataannya dengan jelas dan tegas, memilih kata – kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah, dan disusun dalam kalimat - kalimat yang logis.

Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Terakhir hambatan ekologis disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contoh hambatan ekologis seperti suara bising yang datang dari lingkungan saat terjadinya komunikasi tersebut.

### **Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama**

Salah satu bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan adalah layanan loket pojok bantuan (*helpdesk*). Beberapa pelayanan yang diberikan di pojok bantuan di antaranya adalah pelayanan informasi, bimbingan serta konsultasi perpajakan yang bersifat umum. Petugas pojok bantuan merupakan pegawai yang mempunyai kompetensi untuk melaksanakan pelayanan terkait. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas berpegang teguh pada kode etik Direktorat Jenderal (DJP) serta selalu memperbaharui wawasannya terutama dalam ilmu perpajakan.

Tugas pokok KPP Pratama yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama memiliki fungsi sebagai pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, serta pendataan objek dan subjek pajak. Berfungsi sebagai penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat, pemberitahuan dan penerimaan surat lainnya. Penyuluhan dan pelayanan perpajakan. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak, pelaksanaan ekstensifikasi. Pengurangan sanksi pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Dan pelaksanaan konsultasi perpajakan, pembetulan ketetapan pajak, dan pelaksanaan administrasi kantor.

### **Aplikasi E-Faktur**

E-Faktur Pajak adalah aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan atau disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). E-Faktur Pajak adalah aplikasi resmi yang berfungsi untuk membuat, menerbitkan dan melaporkan faktur pajak. Menurut Pasal 11 Peraturan Direktur Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-16/PJ/2014, Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib membuat dan melaporkan faktur pajak dengan cara diunggah dan memperoleh persetujuan dari DJP.

Berdasarkan Surat Pengumuman nomor PENG-6/PJ.02/2015 tentang Penegasan atas e-faktur, PKP yang tidak membuat dan melaporkan faktur pajak elektronik, maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% dari

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) sesuai dengan Undang-Undang UU PPN dan PPnBM. Dengan demikian, menggunakan layanan eFaktur wajib dilakukan oleh perusahaan atau pengusaha yang telah ditetapkan atau dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Anselm Strauss dan Juliet Corbin dalam Djunaidi Ghony (2016:25) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan social, hubungan kekerabatan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa yang dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah social, dan tindakan.

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dan menelaah bagaimana proses pola komunikasi pegawai *helpdesk* dalam melayani wajib pajak pengguna E-Faktur. Informan dalam penelitian ini adalah petugas *helpdesk* dan wajib pajak pengguna E-Faktur. Penelitian ini berhasil diselesaikan sejak Juni-September 2020.

Teknik dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Dengan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, pengorganisasian dalam bentuk tertentu. Dan kesimpulan. Peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan perpanjangan keikutsertaan, dan triangulasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Komunikasi adalah kunci utama dalam pelayanan, komunikasi dapat terjadi apabila terdapat unsur-unsur atau elemen komunikasi. Dalam penelitian ini yang menjadi unsur sumber yaitu sebagai pengirim informasi dan penerima merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber adalah wajib pajak pengguna E-faktur dan pegawai *helpdesk*. Wajib pajak pengguna E-Faktur menjelaskan kepada pegawai *helpdesk* yang bertugas secara rinci permasalahan atau keluhan yang dihadapinya dalam menggunakan aplikasi E-Faktur. Keluhan tersebut akan langsung dijawab oleh pegawai *helpdesk* sehingga wajib pajak pengguna E-Faktur memahami permasalahan yang dihadapinya sehingga wajib pajak tidak kembali dengan kesalahan yang sama. Untuk mendapatkan komunikasi yang baik dan lancar wajib pajak dan *helpdesk* saling bertukar informasi atau pesan.

Secara langsung hal ini menjadikan wajib pajak pengguna E-Faktur dan pegawai *helpdesk* sebagai penerima (*receiver*). Pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber (*source*). Yang menjadi unsur pesan dalam penelitian ini yaitu keluhan dari wajib pajak mengenai aplikasi E-Faktur dan informasi mengenai perpajakan yang diberikan pegawai *helpdesk* kepada wajib pajak. Media yang digunakan dapat berupa laptop sebagai alat untuk mengakses aplikasi E-Faktur, *smartphone*, *flashdisk* dan juga alat indera untuk berkomunikasi.

Dalam penelitian ini pengaruh atau efek yang didapatkan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam pelayanan *helpdesk* berupa informasi mengenai apa saja kekurangan dan masukan dalam aplikasi E-Faktur. Wajib pajak sendiri dapat merasakan pengaruh dalam pelayanan yang disediakan di

*helpdesk*. Seperti informasi mengenai aplikasi E-Faktur, cara dan upaya yang harus dilakukan ketika menghadapi permasalahan yang sama.

Informasi maupun masukan yang didapatkan dari wajib pajak mengenai kekurangan aplikasi E-Faktur merupakan sebuah umpan balik (*feedback*) untuk KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam upaya peningkatan kualitas untuk mengurangi keluhan atau permasalahan yang dihadapi wajib pajak khususnya pengguna E-Faktur. Begitupun sebaliknya umpan balik (*feedback*) yang didapatkan oleh wajib pajak pengguna E-Faktur dengan informasi yang didapatkan di *helpdesk* dapat mengurangi kesalahan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi E-Faktur.

Unsur terakhir dalam komunikasi adalah lingkungan atau situasi, yaitu faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Dalam penelitian ini faktor yang dapat mempengaruhi jalannya pelayanan di *helpdesk* dapat berupa kesalahan sistem atau teknis. Seperti mati lampu, laptop yang digunakan wajib pajak yang memperlambat proses pelayanan misalnya laptop eror, komputer yang tersedia di *helpdesk* eror. Lingkungan sekitar *helpdesk* yang tidak kondusif ketika wajib pajak yang datang hari itu sangat banyak sehingga membuat kondisi ruangan menjadi tidak nyaman. Karena itu kondisi lingkungan yang nyaman dan kondusif dapat membuat komunikasi berjalan dengan lancar.

Dengan adanya unsur-unsur diatas, komunikasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan khususnya di pojok

bantuan *helpdesk* dapat berjalan dengan baik. Pola komunikasi yang baik dan benar dapat mempengaruhi komunikasi yang terjadi di *helpdesk* antara wajib pajak pengguna E-Faktur dengan pegawai *helpdesk* yang sedang bertugas. Interaksi yang terjadi antara wajib pajak pengguna E-Faktur dan pegawai *helpdesk* dalam penelitian ini terjadi dalam bentuk dua arah. Sebagai contoh komunikasi yang berlangsung antara pegawai *helpdesk* dan wajib pajak pengguna E-Faktur di meja *helpdesk*.

Proses komunikasi tidak selalu berjalan lancar, ketika berkomunikasi sering kali dihadapi dengan hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam berkomunikasi. Dalam penelitian ini petugas *helpdesk* menyesuaikan diri dengan wajib pajak yang datang berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat kekayaan, tingkat kekuasaan, dll. komunikasi dapat berjalan dengan lancar apabila komunikator dapat mengenal latar belakang dari komunikannya. Dalam penelitian ini pegawai *helpdesk* dapat menilai latar belakang wajib pajak dengan bahasa yang digunakan.

Hambatan yang dapat terjadi selanjutnya adalah faktor psikologis seseorang. Dengan kondisi psikologis yang stabil maka komunikasi tersebut dapat berjalan dengan lancar. Kedua komunikator dan komunikan dapat menjalin komunikasi apabila sudah dapat berfikir obyektif. Dalam penelitian ini peneliti menganalisa hambatan dari faktor sematis dapat terjadi apabila wajib pajak menjelaskan permasalahan yang dihadapinya dalam menggunakan E-Faktur tidak jelas. Sehingga dapat menimbulkan persepsi yang salah.

Hambatan yang paling berpengaruh adalah hambatan mekanis

dan ekologis, yaitu proses komunikasi dapat terhalang oleh keadaan media yang digunakan dan lingkungan yang tidak kondusif. Media dan lingkungan saat berkomunikasi sangat berperan penting dalam penelitian ini. Karena dengan media yang memadai dan lingkungan yang kondusif dapat membuat konsultasi antara petugas *helpdesk* dan wajib pajak pengguna E-Faktur dapat berjalan dengan lancar. Dan informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik.

## PEMBAHASAN

Hal utama dalam menentukan pola komunikasi adalah menentukan siapa sumber yang berperan sebagai pengirim informasi. Dalam penelitian ini sumber pesan berasal dari dua arah yaitu wajib pajak dan petugas *helpdesk* yang berperan sebagai pengirim dan penerima informasi sekaligus. Wajib pajak dan petugas *helpdesk* berperan aktif dalam memberikan pesan informasi yang berhubungan dengan perpajakan dan E-Faktur. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk mengetahui solusi dari permasalahan atau keluhan yang disampaikan wajib pajak pengguna E-Faktur khususnya masalah yang berhubungan dengan aplikasi Faktur pajak yaitu E-Faktur.

Komunikasi yang terjalin antara wajib pajak pengguna E-Faktur dan petugas *helpdesk* adalah komunikasi sebagai interaksi (interaksional). Komunikasi ini terjadi dua arah dengan adanya proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal. Masing-masing dari kedua pihak berfungsi secara berbeda, bila yang satu sebagai pengirim, maka yang satunya lagi

sebagai penerima begitu pula sebaliknya.

Salah satu unsur yang dapat ditambahkan dalam komunikasi sebagai interaksi ini adalah umpan balik. Apabila yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektifitas pesan yang ia sampaikan sebelumnya, apakah dapat dimengerti, dapat diterima menghadapi kendala dan sebagainya, sehingga berdasarkan umpan balik itu, sumber dapat mengubah pesan selanjutnya agar sesuai dengan tujuannya. Suatu pesan disebut umpan balik bila hal itu merupakan respons terhadap pesan pengirim dan bila mempengaruhi perilaku selanjutnya pengirim.

Dalam penelitian ini umpan balik yang diharapkan adalah wajib pajak tidak datang dengan permasalahan atau keluhan terhadap aplikasi E-Faktur, dengan permasalahan yang sama. Wajib pajak diharapkan dapat mengerti dan dapat memperoleh informasi yang baik mengenai E-Faktur, cara guna, cara mengatasi eror faktur dan lainnya. Dan juga umpan balik yang didapatkan untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah KPP dapat meningkatkan kualitas dari aplikasi E-Faktur dengan adanya masukan dari wajib pajak, atau belajar dari keluhan wajib pajak untuk meningkatkan lebih baik penggunaan aplikasi E-Faktur.

Terdapat banyak hambatan yang terjadi dalam proses berkomunikasi antara pegawai *helpdesk* dan wajib pajak. Hambatan tersebut dapat berupa hambatan dalam perbedaan usia, budaya, bahasa, suku, ras, agama, penekanan dalam intonasi, dan keadaan

sekitar atau kondisi lingkungan. Hal ini masuk dalam kriteria hambatan sosiologis, antropologis, psikologis, hambatan semantis, mekanis dan ekologis.

## **KESIMPULAN**

Pola Komunikasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah menggunakan pola komunikasi Interaksional. Pandangan komunikasi sebagai interaksi menyertakan komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi reaksi, yang arahnya bergantian. Dalam penelitian ini proses interaksi antara wajib pajak dan petugas *helpdesk* berlangsung secara bergantian. Dimana wajib pajak dan petugas *helpdesk* berperan sebagai sumber dan penerima pesan disaat yang bersamaan.

Hambatan yang terjadi di dalam proses komunikasi antara wajib pajak dan petugas *helpdesk* yaitu dapat berupa hambatan sosiologis yaitu hambatan yang dapat terjadi apabila terdapat perbedaan usia yang cukup jauh antara pegawai *helpdesk* dengan wajib pajak. Kedua hambatan antropologis yaitu hambatan pada perbedaan budaya, suku, ras, agama, dan bahasa.

Perbedaan bahasa dapat menghalangi proses suatu komunikasi karena pesan yang ingin disampaikan sulit dipahami dengan baik oleh si penerima pesan. Ketiga hambatan psikologis yaitu dalam penelitian ini petugas *helpdesk* harus dapat memahami kondisi dari wajib pajak. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila berkomunikasi sedang sedih, bingung atau marah. Seseorang tidak dapat berfikir obyektif dengan kondisi psikologis yang tidak stabil. selanjutnya adalah hambatan

semantis yaitu penekanan kalimat yang baik saat menyampaikan komunikasi kepada wajib pajak maupun sebaliknya sangat berpengaruh terhadap pemahaman komunikan.

Hambatan mekanis dan ekologis dapat terjadi pada lingkungan sekitar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, seperti keadaan lingkungan yang bising atau media komunikasi seperti laptop dan komputer eror. Hal ini berpengaruh dalam keberlangsungan komunikasi yang terjadi antara wajib pajak dan petugas *helpdesk* yang sedang berkonsultasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Arni Muhammad. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Budyatna, Muhammad & Ganiem, Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Effendi, Uchana Efendy. 2000. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Ghony, M Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Kriyantono, R. 2010. *Teknik Praktisi Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Liliwieri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Poppy Ruliana. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

### JURNAL

- Hendrick, T. 2018. *Pola Komunikasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pola Komunikasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan)*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Dina, P. 2017. *Pola Komunikasi Organisasi dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Komunitas (MOTTUL) Motor Tua Lawas Sragen)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kurnia, R. 2017. *Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Pekanbaru*

*melalui Sistem Layanan Pajak Online E-Billing.* Universitas Riau. Pekanbaru

Firman, W. 2016. *Pola Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau dalam Mencegah dan Menanggulangi Bencana Asap di Riau.* Universitas Riau. Pekanbaru

#### **REGULASI**

Republik Indonesia. 2007. *Undang Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.* Jakarta: Sekretariat Negara.

#### **INTERNET**

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/modernisasi-teknologi-informasi-perpajakan-di-era-ekonomi-digital>

<https://www.pajak.go.id/id/logo-direktorat-jenderal-pajak>  
<https://www.online-pajak.com/>

<https://sipp.menpan.go.id/berita/detil/kantor-pelayanan-pajak-pratama-bantaeng/kemudahan-pelayanan-melalui-helpdesk-kpp-pratama-bantaeng>

<https://klikpajak.id/blog/berita-pajak/ketahui-sejarah-tugas-fungsi-dan-struktur-kpp-pratama/>

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/helpdesk-eksteners-inovasi-layanan-kpp-pratama-tenggarong>

<https://www.ortax.org/ortax/?mod=forum&page=show&idtopik=61593>