

**FAKTOR PENGHAMBAT PROGRAM KONSULTASI  
PERPAJAKAN ONLINE (KOPI) PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA ULU**

**Eka Ruspita Sari, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 1, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Program Konsultasi Perpajakan Online (KOPI)  
Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu.

Pengarang : Eka Ruspita Sari

NIM : 1802015058

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi  
Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Januari 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP. 19740524 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 1-7	

# **FAKTOR PENGHAMBAT PROGRAM KONSULTASI PERPAJAKAN ONLINE (KOPi) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA ULU**

**Eka Ruspita Sari <sup>1</sup>, Enos Paselle <sup>2</sup>**

## ***Abstrak***

*Demi terselenggaranya layanan perpajakan terutama dibidang konsultasi perpajakan ditengah perkembangan globalisasi dan Covid-19, Direktorat Jendral Pajak harus melaksanakan inovasi sektor publik yang tidak terlepas dari tantangan atau faktor penghambat didalamnya. Adapun penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dari program Konsultasi Perpajakan Online (KOPi) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu Kota Samarinda. Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisi data yang digunakan adalah model interaktif, yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan dalam penelitian ini terdapat dua faktor yang menjadi penghambat layanan Konsultasi Perpajakan Online (KOPi), yakni faktor penghambat internal merupakan faktor yang berasal dari dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu itu sendiri dimana kemampuan dan ketersediaan petugas maupun instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat itu sendiri, dimana dalam proses layanan tersebut menggunakan aplikasi WhatsApp yang memiliki hambatan hanya bisa melayani satu Wajib Pajak dalam satu akun WhatsApp karena akun tersebut hanya bisa login di satu komputer petugas pajak. Kemudian faktor penghambat secara eksternal merupakan faktor yang berasal dari masyarakat umum atau Wajib Pajak yang telah terdaftar pada KPP Pratama Samarinda Ulu, terdapat beberapa hambatan yakni masyarakat umum yang belum bisa memahami bagaimana cara melakukan konsultasi pada KPP Pratama Samarinda Ulu yang berbasis online, serta kendala pada Wajib Pajak yang bertempat tinggal dengan minim akses internet. Peningkatan aplikasi WhatsApp serta sosialisasi harus dilakukan secara konsisten dalam menyebarluaskan program inovasi KOPi KPP Pratama Samarinda Ulu agar menyentuh semua kalangan masyarakat.*

***Kata Kunci :*** *Konsultasi Perpajakan, Layanan Perpajakan, Perpajakan Online*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [ekaruspitasari@gmail.com](mailto:ekaruspitasari@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Akibat pandemi di Indonesia berbagai kebijakan mulai dikeluarkan oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah sejak awal bulan maret 2020, kebijakan yang dilakukan yaitu berupa pembatasab sosial (*social distancing*), bekerja dari rumah (*work from home*), serta meliburkan sementara kegiatan-kegiatan ibadah, sekolah dan lainnya. Tujuan dari kebijakan tersebut adalah untuk mencegah serta meminimalisir penyebaran Covid-19 dilingkungan masyarakat, namun kebijakan ini juga memiliki dampak yang sangat berisiko tinggi terhadap kestabilan kehidupan bangsa, negara, dan dunia. Kemudian sudah menjadi tugas pemerintah dalam memberikan kemudahan terhadap akses pelayanan publik baik dari segi informasi, komunikasi, dan teknologi yang kemudian mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata kelola pemerintahan baik yang disebut *good governance*. Untuk mencapai tata kelola tersebut baik dari sektor pemerintah, swasta serta masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi terutama dimasa pandemi Covid-19 saat ini.

Untuk merespon fenomena tersebut, maka KPP Pratama Samarinda Ulu dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyelenggarakan program layanan Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPi) dalam rangka melakukan pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan kerja. Program ini merupakan layanan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak yang ingin melakukan konsultasi kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu secara daring, dimana terdapat layanan seperti: proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembentukan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Kemudian pada bagian seksi pengawasan dan konsultasi II, III, IV memberilam pelayanan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil obeservasi awal yang peneliti lakukan terdapat beberapa permasalahan yang kemudian dialami oleh Wajib Pajak pada masa pandemi Covid-19, antara lain yakni: Masih terdapat Wajib Pajak yang kurang mengetahui informasi terkini seputar layanan perpajakan; Kemudian tidak semua Wajib Pajak memahami bagaimana pengalihan metode layanan konsultasi yang sebelumnya mengandalkan konsultasi secara langsung dengan konsultan pajaknya kemudia pada masa Covid semua dialihkan menjadi layanan *online*; Terdapat kendala juga pada Wajib Pajak yang berdomisili pada lokasi yang memiliki koneksi internet terbatas. Dari permasalahan tersebut maka penelitian ini memiliki rumusan masalah tentang apa yang menjadi faktor penghambat pada inovasi program Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPi) yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atau barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik (Enitasari, 2019). Disisi lain menurut Mahmudi (2005), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 tahun 1993 tentang Pelayanan secara umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Komunikasi***

Menurut Yasir (2020), mendefinisikan komunikasi adalah sesuatu proses, dimana komunikasi merupakan kegiatan yang terus berjalan secara terus-menerus sehingga mengalami perubahan. Komunikasi digambarkan sebagai suatu aktivitas simbolis, dikarenakan memakai simbol yang bermakna kemudian diubah menjadi kata-kata untuk ditulis secara verbal atau non verbal untuk disampaikan. Sedangkan menurut Purba et all (2020), menyatakan komunikasi merupakan proses hubungan anatara individu dengan individu lain atau individu dengan lingkungan, untuk memengaruhi sebuah pemikiran ataupun sikap satu sama lain.

Kesimpulan dari kutipan di atas adalah bahwa komunikasi adalah suatu proses ketika manusia berinteraksi dengan individu lain untuk menyampaikan suatu pesan dengan niat yang disadari untuk memengaruhi gagasan atau perilaku penerima.

### ***Electronic Government***

Electronic Government merupakan suatu sistem manajemen pelayanan secara daring atau layanan yang menggunakan jaringan internet yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan harapan masyarakat dapat aktif dalam melaksanakan kewajiban administrasinya. Ada dua hal penting yang dapat kita perhatikan dalam pengertian *E-Government* sendiri yaitu, (1) penggunaan teknologi informasi contohnya seperti internet, telepon, dan satelit yang menjadi alat bantu; (2) tujuan dari pemanfaatan *E-Government* sehingga pemerintah dapat berjalan efisien dan efektif (Hardiyansyah, 2011). *E-Government* selalu menciptakan inovasi baru dan kemudian berkembang dalam model pelayanan publik, dimana semua organisasi publik dan lembaga pemerintah menyediakan

layanan baru, terintegrasi dan tanpa batas, disini hubungan antara pemerintah dan masyarakat bukan lagi hubungan *top-down* tetapi hubungan kerjasama yang telah terjalin.

### ***Konsultasi Perpajakan***

Konsultasi pajak merupakan konsultasi atau saran yang diberikan oleh para ahli yang mempunyai sertifikat izin praktik dalam hal penyelesaian masalah pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Konsultasi Perpajakan *Online* adalah layanan aplikasi yang mempertemukan Wajib Pajak dengan ahli pajak untuk berkonsultasi seputar masalah perpajakan secara *online*, kapan pun dan dimanapun. Dengan berkonsultasi secara *online* Wajib Pajak dapat terhindar dari lebih bayar pajak, adanya akurasi penetapan dan perhitungan tarif dan terhindar dari denda pajak. Sehingga, akan meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan. (Yenni et al, 2022)

### ***Definisi Konseptional***

Adapun yang menjadi definisi konseptional dalam penelitian ini adalah: Faktor penghambat Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPi) merupakan hambatan layanan perpajakan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu sebagai pihak pemberi jasa layanan konsultasi perpajakan secara *online* kepada Wajib Pajak sebagai pihak penerima atau yang membutuhkan layanan konsultasi perpajakan dengan melihat apa saja faktor-faktor penghambat dari inovasi Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPi KPP Pratama Samarinda Ulu).

### ***Metode Penelitian***

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, dengan fokus penelitian yakni faktor-faktor yang menjadi penghambat layanan konsultasi perpajakan secara *online*. Sumber data berasal dari data primer berupa wawancara dengan *key informan* yakni konsultan Program Konsultasi Perpajakan Online (KOPi) dan Wajib Pajak KPP Pratama Samarinda Ulu dan data sekunder berupa artikel, *website* serta media sosial resmi seperti *instagram* dan *facebook* milik Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka dan lapangan meliputi wawancara dengan Konsultan Pajak KPP Pratama Samarinda Ulu dan Wajib Pajaknya, observasi dilakukan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu dan melalui sosial mediana baik *facebook*, *Instagram* maupun *website*, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah model interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014), yakni *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing / verification*.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Faktor Penghambat Program Konsultasi Perpajakan Online (KOPi) Studi Pada KPP Pratama Samarinda Ulu***

Pelayanan publik ketika sudah diterapkan dan dilaksanakan terlebih mencoba menghadirkan sebuah inovasi baru tentu akan menemukan dan mengalami berbagai permasalahan atau bahkan hambatan-hambatan. Dalam penerapan inovasi pelayanan konsultasi perpajakan secara daring pada masa pandemi Covid-19 yang direalisasikan dalam bentuk layanan melalui aplikasi *WhatsApp* oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu merupakan solusi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mengatasi permasalahan — permasalahan yang menghambat proses layanan konsultasi perpajakan. Permasalahan ataupun hambatan yang dialami bukan berarti akan lepas dari sebuah permasalahan. Permasalahan-permasalahan ini bisa merupakan permasalahan yang lama maupun permasalahan yang baru, dan permasalahan tersebut bisa datang dari berbagai faktor ataupun dari berbagai sisi. Permasalahan ataupun hambatan yang ditemui jangan sampai dibiarkan begitu saja harus segera diatasi dan dicarikan solusi terbaiknya agar pelaksanaannya menjadi lebih maksimal.

Pelayanan elektronik yang dihadirkan oleh KPP Pratama Samarinda Ulu melalui program Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPi) yang diberikan tetap harus melangsungkan evaluasi dan melihat apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat baik faktor internal maupun eksternal dalam proses pelaksanaan program KOPi yang sudah dijelaskan dalam hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Faktor Penghambat yang berasal dari KPP Pratama Samarinda Ulu. Hambatan yang berasal dari dalam internal KPP Pratama Samarinda Ulu sendiri dimana kemampuan dan ketersediaan petugas maupun instansi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Program KOPi yang dalam proses layanannya menggunakan aplikasi *WhatsApp* sempat mengalami hambatan karena satu akun *WhatsApp* hanya bisa melayani satu Wajib Pajak saja karena akun tersebut hanya bisa login di satu komputer petugas, namun seiring berjalannya waktu kini sudah tersedia yang namanya fitur *WhatsApp* bisnis dimana dalam satu nomor layanan yang disediakan petugas pajak bisa *login* di beberapa komputer dan bisa melayani beberapa Wajib Pajak yang hendak melakukan konsultasi di waktu yang bersamaan. Hal ini berkaitan dengan teori Chase dalam Asyifa, 2019 Kualitas layanan elektronik adalah layanan yang disediakan melalui jaringan internet sebagai perpanjangan dari kemampuan situs untuk memfasilitasi aktivitas secara efektif dan efisien. Yang berarti situs layanan *WhatsApp* yang menjadi jembatan antara petugas pajak dan Wajib Pajak walaupun memiliki fungsi dan tujuan yang sangat baik terkadang masih belum mampu untuk memfasilitasi dan menyediakan layanan yang

efektif dan efisien. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu Ilhami, 2020 yang meneliti implementasi pelayanan konsultasi perpajakan dimana layanan yang diberikan menggunakan Knowledge Management DJP sebagai panduan dan jika dianggap masih membutuhkan penangan lebih lanjut diarahkan untuk menghubungi Kring Pajak. Sedangkan penelitian ini berfokus untuk membantu Wajib Pajak secara *online* dan apabila Wajib Pajak kurang memahami dan membutuhkan penangan lebih lanjut kemudian konsultan pajak dari KPP Pratama Samarinda Ulu akan mengarahkan untuk datang ke kantor untuk melakukan konsultasi secara tatap muka.

2. Faktor Penghambat yang berasal dari Eksternal KPP Pratama Samarinda Ulu
  - a. Masih banyaknya masyarakat umum yang belum bisa memahami bagaimana cara melakukan konsultasi secara *online*. Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ulu sebaiknya rutin melaksanakan agenda pelatihan atau sekedar tutorial cara yang mudah melakukan konsultasi perpajakan secara online kepada Wajib Pajak.
  - b. Terdapat beberapa keluhan dari masyarakat atau Wajib Pajak karena bingung mengenai nomor layanan yang harus dihubungi. KPP Pratama menyediakan beberapa nomor layanan untuk melakukan konsultasi yang terbagi menjadi konsultasi aplikasi di nomor 081 1 511 741, untuk konsultasi perpajakan dan permohonan di 081 211 311 741, dan untuk konsultasi SPT Tahunan disediakan beberapa nomor khusus untuk layanan ini salah satunya di nomor 082 122007741.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Faktor penghambat pelaksanaan program Konsultasi Perpajakan Online (KOPI) dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu, terdiri dari:

1. Faktor Penghambat Internal

Kendala yang dialami pihak KPP Pratama Samarinda Ulu sebagai pelaksana program yakni akses yang diberikan oleh aplikasi *WhatsApp* itu sendiri, yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan program dalam menangani permasalahan Wajib Pajak yang melakukan konsultasi.

2. Faktor Penghambat Eksternal

Kendala yang dialami oleh Wajib Pajak yakni kurang bisa memahami atau mengalami kesulitan secara *online*.

### ***Saran***

1. Sebaiknya pihak KPP Pratama Samarinda Ulu perlu selalu update dalam peningkatan aplikasi yang digunakan dalam pelaksanaan program Konsultasi Perpajakan *Online* (KOPI), agar kegiatan pelaksanaan program ini dapat berjalan dengan maksimal dan tidak terkendala.

2. Sebaiknya pihak pelaksana program Konsultasi Perpajakan *Online* yakni KPP Pratama Samarinda dapat memberikan sosialisasi maupun vidio tutorial berupa tata cara ataupun prosedur bagi Wajib Pajak yang hendak melakukan konsultasi melalui program KOPi.

### **Daftar Pustaka**

- Dandy. 2014. *Meraup Rupiah dari Bisnis Jasa Konsultan*. Elex Media Komputindo.
- Ernitasari, Hertati, D. 2019 “Efektivitas Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodomo Kabupaten Sidoarjo”. *Publik Administration Journal of Research*, 1(2),137-150.<https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/107/72>
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Rudy:Editor. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gawa Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Khairunisa Y., Rantelangi C., Kesuma I. A. 2022. “Tax Evasion dan Peran Konsultasi Pajak Dalam Pencegahannya Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda” *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman(JIAM)*, Vol7, No.1.<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIAM/article/view/10473>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edisi 3. SAGE Publications, Inc. <https://www.pdfdrive.com/qualitative-data-analysis-a-methods-sourcebook-d183985418.html>
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Sutopo:Editor. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Yasir. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Deepublish.