



Komunikasi Interpersonal dalam pengelolaan kecemasan dan pengurangan ketidakpastian juru sita pajak dan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros

Andi Rahadi¹, Tuti Bahfiarti², Andi Alimuddin Unde³
^{1,2,3} Universitas Hasanuddin

*Penulis¹, e-mail: andirahadi@gmail.com

Penulis², e-mail: tutibahfiarti@yahoo.com

Abstract

This study is expected to provide an overview of the pattern of management of anxiety and anxiety of interpersonal communication uncertainty carried out by tax bailiffs and taxpayers in reducing uncertainty in tax interactions carried out by KPP Pratama Maros. The qualitative research method in this study uses a case study approach. Determining the sample in this research is done when the researcher begins to enter the field and during the research (emergent sampling design). The research location is in the Billing Section at the Maros Pratama Tax Service Office, the DGT Regional Office in South, West and Southeast Sulawesi. Data analysis was carried out by organizing the data obtained into, breaking down the data into units, analyzing important data, compiling or presenting data in accordance with the research problem in the form of reports and conclusions so that they were easy to understand. The findings of both tax bailiffs and taxpayers are known equally when they feel the uncertainty of communication with each other.

Abstrak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Pola pengelolaan pengurangan kecemasan dan pengelolaan ketidakpastian komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Juru sita pajak dan wajib pajak dalam mengurangi ketidakpastian dalam interaksi penagihan pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Maros. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Lokasi penelitian adalah di Seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Hasil temuan baik juru sita pajak dan wajib pajak diketahui sama-sama merasakan kecemasan/ketidakpastian komunikasi satu sama lainnya.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Pengelolaan Kecemasan; Pengurangan Ketidakpastian; Juru Sita Pajak

How to Cite: Rahadi, A., Bahfiarti, T., Unde, A. A. (2022). Komunikasi Interpersonal dalam pengelolaan kecemasan dan pengurangan ketidakpastian juru sita Pajak dan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 11(2), 101-109. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v11i2>



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author.

1. Pendahuluan

Komunikasi dapat berbentuk lisan maupun tulisan, formal maupun informal. Bentuk- bentuk komunikasi tersebut sering kita jumpai baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja. Seorang Jurusita Pajak pun melakukan komunikasi dalam berbagai bentuk selama melakukan kegiatan penagihan. Bentuk komunikasi yang bersifat formal maupun informal akan sering dilakukan. Demikian juga bentuk komunikasi secara lisan maupun tulisan. Semakin efektif seorang Jurusita dalam berkomunikasi akan semakin mendukung keberhasilannya dalam pekerjaan. Demikian juga sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif akan menyebabkan proses kerja yang semakin lama dengan hasil yang kurang optimal.

Proses penagihan ini sangat penting, karena berdasarkan data yang di dapat dari website kemenkeu.go.id, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 sebesar Rp 1.957,2 Triliun, yang mana sebesar

Rp 17 Triliun merupakan hasil dari pencairan piutang yang berasal dari proses penagihan pajak yang di lakukan oleh para juru sita pajak. Berdasarkan pengamatan di dapat informasi bahwa masalah komunikasi merupakan salah satu hambatan dalam proses penagihan pajak. Komunikasi tidak berjalan dengan baik karena adanya ketidakpastian, karena kita ketemu orang baru, pasti akan ada kecemasan dan ketidakpastian. Kondisi kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh Juru sita pajak dan wajib pajak tentu tingkatannya berbeda-beda. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut.

Penelitian ini ingin menganalisis ke-cemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh Juru sita pajak. Penelitian juga dimaksudkan untuk menjelaskan gambaran pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dilakukan oleh juru sita pajak. Teori Anxiety/Un-certainty Management (AUM) dari Gudykunst (1995) menjadi teori utama dari penelitian ini agar peneliti dapat menjelaskan mengenai penyebab yang nampak (superficial causes) yang secara langsung mempengaruhi tingkat kecema-san dan ketidakpastian yang dialami Juru sita pajak ke-tika berinteraksi dengan wajib pajak, kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan, hingga pengelo-laan kecemasan dan ketidakpastian yang dilaku-kan Juru sita pajak untuk dapat menghasilkan komuni-kasi yang efektif.

Pentingnya komunikasi sebagai salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh para juru sita juga dinyatakan oleh Bapak Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung, Bapak Samon Jaya pada saat pembukaan Diklat Juru sita pajak tahun 2016 di Palembang, Sumatera Selatan, berikut pernyataannya “Pentingnya peningkatan softskill jurusita, terutama kemampuan berkomunikasi. Dengan penguasaan teknik komunikasi yang efektif, jurusita diharapkan mampu menerapkan komunikasi yang persuasif dan friendly kepada semua pihak dalam melaksanakan tugasnya, terutama kepada Wajib Pajak” (Samon Jaya, Website BPPK, 2016)

Penelitian mengenai bagaimana bentuk komunikasi interpersonal antara Jurusita pajak dan Wajib pajak belum pernah dilakukan, sejauh ini penelitian terkait Jurusita pajak masih terbatas peran Jurusita pajak terhadap penerimaan pajak, seperti contohnya : Menjawab tantangan pelaksanaan penagihan pajak menuju reformasi perpajakan Indonesia oleh Ariefina Sri Indaryani (2010) yang menekankan bahwa Jurusita memiliki softskill yang baik berupa kemampuan melakukan komunikasi dan negosiasi yang baik terhadap Wajib Pajak. Softskill yang baik akan memberikan hasil yang baik jika jurusita memiliki hard kompetensi yang baik pula, demikian sebaliknya

Pada tahun 2016 telah terjadi pembunuhan oleh pengusaha yang merupakan wajib pajak terhadap dua orang petugas pajak dari KPP Pratama Sibolga, kedua orang yang meninggal dunia adalah Jurusita Pajak bernama Parada Toga Fransiano dan seorang anggota satuan pengamanan bernama Soza Nolo Lase yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sibolga, Sumatera Utara. Mereka meninggal dunia saat melakukan penagihan pajak. Menurut Direktur Jenderal Pajak hal ini bisa terjadi karena unsur kelalaian dari petugas pajak, “Kita kecolongan, karena yang bersangkutan (petugas pajak), menganggap daerah tersebut aman-aman saja, apalagi karena salah satu dari mereka (Sozanolo) adalah orang sana (Nias)” (Ken Dwijugasteadi, Website BBC.com)

Permasalahan penagihan pajak sebenarnya tidak hanya dialami di KPP Pratama Sibolga sebagaimana kasus diatas, namun juga dialami oleh para Juru sita di Unit kerja yang lain. berdasarkan wawancara pendahuluan kepada salah satu juru sita pajak di KPP Pratama Maros, diketahui bahwa terdapat masalah didalam proses penagihan pajak. Masalah komunikasi kepada wajib pajak menjadi salah satu penyebab ketidakberhasilan proses penagihan pajak. Berikut adalah kutipan percakapan dengan salah satu juru sita pajak yang menyatakan bahwa terdapat masalah komunikasi pajak dalam proses penagihan pajak di KPP Pratama Maros. “jadi sebenarnya itu lebih ke masalah komunikasi. Kadang-kadang wajib pajak sudah defensive duluan mas, jadi disitu susah untuk menerangkan yang menjadi kewajiban mereka, karena sudah ada penolakan saat kami baru datang untuk menyampaikan surat tagihan, bahkan kadang-kadang ada yang sudah pasang tampang wajah tidak suka dengan kedatangan kami, jadi waktu kami mau memberikan informasi yang lebih detil, kami menjadi insecure sendiri” (SW, 25 Oktober 2021). Untuk itu peneliti akan meneliti metode seperti apa pendekatan yang akan digunakan oleh Juru sita pajak kepada wajib pajak dalam upaya menyadarkan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak.

Peneliti tertarik untuk mendalami cara pengelolaan kecemasan di KPP Pratama Maros, sehingga bisa menjadi rujukan para Juru sita di seluruh Indonesia. Berdasarkan penjelasan diatas, sebagai arahan dalam penelitian ini maka peneliti berupaya untuk mendeskripsikannya dalam sebuah penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Kecemasan dan Pegurangan Ketidakpastian Juru Sita Pajak dan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maros”.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Pola pengelolaan pengurangan kecemasan dan pengelolaan ketidakpastian komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Juru sita pajak dan wajib pajak dalam mengurangi ketidakpastian dalam interaksi penagihan pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Maros. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan teori ketidakpastian yang dikembangkan oleh Charles Berger, sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan

kelemahan yang ada dalam teori tersebut, terutama yang terkait dengan pembentukan interaksi awal hubungan interpersonal antara Juru sita pajak dan wajib pajak.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Rachmat Kriyantono (2012: 65) menjelaskan studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Jenis penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif.

Selanjutnya penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Caranya yaitu peneliti memilih Jurusita Pajak dan Wajib Pajak tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menentukan sampel lain yang dipertimbangkan akan memberikan data yang lebih lengkap. Praktek ini disebut sebagai "serial selection of sample units" oleh Lincoln dan Guba (1985) atau "snowball sampling technique" oleh Bogdan dan Biklen (1982) dalam Sugiyono (2014: 219).

Lokasi penelitian adalah di Seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi, yaitu Seksi Penagihan KPP Pratama Maros memiliki prestasi atas pencapaian Target Penagihan yaitu Tercapainya Target Pencairan selama tahun 2019 Pelaksanaan penelitian ini dilakukan secara langsung selama kurang dari 4 bulan, yakni dari bulan September sampai dengan bulan Desember 2021.

Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh

3. Hasil dan Pembahasan

Bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi Juru sita pajak. Menurut hasil wawancara, hampir semua juru sita pajak mengalami kecemasan saat bertemu dengan juru sita pajak, namun berbeda-beda bentuk kecemasan yang di alaminya. Juru sita pajak merasa gelisah saat bertemu dengan wajib pajak. Ketika peneliti menanyakan apakah mereka merasakan gelisah saat bertemu wajib pajak, Informan I dan III mengaku merasakan gelisah saat pertama kali bertemu wajib pajak. Jawaban berbeda dikatakan oleh Informan III, yakni perasaan gelisah saat pertama kali ketemu dikarenakan belum mengetahui raut mukanya seperti apa. Selanjutnya, informan II dan informan IV memberikan alasan mengalami kecemasan saat mereka mengetahui besarnya hutang wajib pajak yang akan dikunjugi. Juru sita pajak merasa ketakutan saat bertemu dengan wajib pajak. Selain merasakan gelisah saat bertemu dengan wajib pajak, para juru sita pajak juga merasakan ketakutan pada saat mendapatkan informasi mengenai wajib pajak yang akan ditemui. Informan I mengatakan bahwa, ia merasakan ketakutan saat mengetahui bahwa wajib pajak yang akan ditemui termasuk wajib pajak yang galak. Informan II mengatakan bahwa, ia merasakan ketakutan apabila wajib pajak tidak sendiri namun beramai-ramai. Jawaban yang berbeda terkait perasaan ketakutan saat bertemu wajib pajak diperoleh juga oleh peneliti, yakni saat wajib pajak tidak merespon dengan baik disaat juru sita pajak menelepon untuk bertemu. Ada juga juru sita pajak yang merasakan ketakutan saat bertemu jika wajib pajak diketahui sedang ada masalah keuangan. Juru sita pajak merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan wajib pajak. Informan I mengatakan bahwa ia merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan wajib pajak yang suka emosi. Hal lain yang menyebabkan kedua kaki dan tangan gemetar pada juru sita pajak adalah saat wajib pajak dirasa tidak berkenan bertemu dengan juru sita pajak. Juru sita pajak merasakan duduk tidak tenang saat bertemu dengan wajib pajak. Adapun bentuk kecemasan lain yang dirasakan oleh juru sita pajak adalah merasakan duduk tidak tenang saat bertemu wajib pajak yang marah-marah. Rasa duduk tidak tenang juga rasakan saat juru sita pajak hendak memotong pembicaraan dengan wajib pajak. Perasaan duduk tidak tenang juru sita pajak juga diketahui pada saat wajib pajak mulai terlihat tidak bersahabat. Informan IV mengalami ketakutan saat bertemu dengan Wajib pajak yang tekeningnya sudah diblokir. Juru sita pajak merasakan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan wajib pajak. Perasaan jantung berdebar-debar dirasakan juga oleh juru sita pajak saat bertemu wajib pajak, hal ini bisa terkait karena perasaan takut tidak diterima dengan baik. Menurut Informan II hal yang dapat membuat jantung berdebar-debar adalah saat diancam oleh wajib pajak. Jawaban berbeda dirasakan oleh informan III, hal yang dapat membuat jantung berdebar-debar adalah saat pertama kali bertemu. Juru sita pajak merasakan keraguan saat bertemu dengan

wajib pajak. Semua informan merasakan keraguan saat bertemu wajib pajak, dan Salah satu faktor yang menyebabkan timbul rasa keraguan saat bertemu wajib pajak adalah saat mengetahui bahwa wajib pajak yang ditemui mempunyai tunggakan besar. Juru sita pajak berfikir negatif saat bertemu dengan wajib pajak. Hal yang menyebabkan juru sita pajak berpikiran negatif saat bertemu wajib pajak adalah saat juru sita pajak berasumsi bahwa wajib pajak tidak mampu membayar tunggakan pajaknya. Jawaban lain didapat saat peneliti menanyakan hal tersebut ke informan IV, ia menyatakan fikiran negative timbul karena belum mengenal dengan wajib pajaknya. Juru sita pajak merasa diremehkan saat bertemu dengan wajib pajak. Perasaan merasa diremehkan ternyata juga dialami oleh Sebagian para juru sita pajak saat mereka bertemu dengan wajib pajak, yaitu pada saat menyampaikan surat paksa. Jawaban berbeda diberikan oleh informan IV, yang mengatakan bahwa dia merasa diremehkan saat wajib pajak tahu bahwa umur juru sita pajak yang akan ditemui lebih muda. Juru sita pajak merasa tidak percaya diri saat bertemu dengan wajib pajak. Informan I dan Informan IV dalam wawancaranya menyatakan bahwa rasa tidak percaya diri datang saat mereka tidak melakukan persiapan dengan baik sebelum bertemu wajib pajak. Perasaan merasa tidak percaya diri juga dialami oleh informan II, yang timbul apabila bertemu dengan wajib pajak yang mempunyai nama besar. Informan III merasa tidak percaya diri apabila menemui wajib pajak hanya seorang diri.

Bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi Wajib Pajak. Berdasarkan hasil wawancara, hampir semua wajib pajak mengalami kecemasan saat bertemu dengan juru sita pajak, namun berbeda-beda bentuk kecemasan yang di alaminya. Wajib pajak merasa gelisah saat bertemu pertama kali dengan juru sita pajak. Namun jawaban berbeda didapat peneliti dari informan IV, dia tidak pernah merasakan gelisah saat bertemu juru sita pajak, karena beralasan klo orang pajak datang untuk menyelesaikan masalah. Salah satu faktor yang menyebabkan wajib pajak merasa ketakutan bertemu juru sita pajak adalah saat pertama kali bertemu. Jawaban berbeda didapat peneliti dari informan IV, ia mengatakan ketakutan muncul saat juru sita pajak mau menyebutkan berapa jumlah tunggakan yang akan ditagih ke perusahaan. Informan IV berdasarkan wawancara mengatakan merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan juru sita pajak. Sementara informan lainnya tidak merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan juru sita pajak. Selain perasaan ketakutan, wajib pajak juga ada yang merasakan duduk tidak tenang saat bertemu dengan wajib pajak, hal tersebut diungkapkan oleh informan I. Pertemuan pertama kali antara juru sita pajak dan wajib pajak juga menyebabkan kecemasan salah satunya adalah menyebabkan perasaan jantung berdebar-debar. Jawaban berbeda didapat peneliti dari dua informan lain, informasi besaran nilai pajak menjadi penyebab kecemasan mereka. Wajib pajak pajak merasakan keraguan saat bertemu dengan Juru sita. Menurut beberapa informan, perasaan keraguan muncul dikarenakan belum pernah ketemu dengan juru sita pajak. Wajib pajak pajak berfikir negatif saat bertemu dengan juru sita. Semua informan tidak pernah berfikir negative kepada juru sita pajak saat melakukan pertemuan. Informan III merasakan diremehkan oleh juru sita pajak saat pertama kali bertemu. Sedangkan informan lain tidak merasa diremehkan saat bertemu juru sita pajak. Semua informan memberikan jawaban yang sama bahwa mereka merasakan perasaan tidak percaya diri saat pertama kali bertemu dengan juru sita pajak.

Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Juru sita pajak. Cara Juru sita pajak menghilangkan perasaan kegelisahan saat bertemu dengan wajib pajak. Beragam cara yang dilakukan oleh juru sita pajak dalam mengurangi kecemasan dan ketidakpastian saat bertemu wajib pajak, sebelum bertemu wajib pajak biasanya para juru sita pajak akan mencari informasi mengenai wajib pajak yang akan ditemuinya. Adapula juru sita pajak yang menghilangkan keemasannya dengan berdoa dan menenangkan diri saat bertemu wajib pajak. Saat bertemu wajib pajak, ada juga juru sita pajak yang mengajak partner juru sita pajak yang lain untuk menemani saat bertemu wajib pajak, hal ini dilakukan untuk menghilangkan rasa ketakutan. Jawaban lain didapat dari informan lain, yang mengatakan bahwa dengan cara berkomunikasi dan basa-basi yang baik dan membuat nyaman wajib pajak merupakan cara yang tepat agar rasa ketakutan bisa hilang. Informan II menghilangkan perasaan ketakutan dengan meyakinkan diri saat bertemu wajib pajak karena ada surat tugas dari kantor pajak. Informan I dan II memberikan jawaban tidak pernah merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu wajib pajak. Informan III dan IV memberikan jawaban yang hampir sama yaitu melakukan pembicaraan basa-basi terlebih dahulu sebelum berbeicara mengenai penagihan pajak. Jawaban dari para informan hampir mirip dengan jawaban untuk solusi menghilangkan perasaan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan wajib pajak, yaitu berkomunikasi dengan cara berbasa-basi sebelum ke pembicaraan penagihan pajak. Saat bertemu wajib pajak, kadang kala juru sita pajak selalu berkomunikasi agar wajib pajak menjadi rileks dan ini bisa menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar. Namun ada juga juru sita pajak yang menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar dengan cara mempelajari lebih dalam informasi tentang wajib pajak. Peneliti mendapatkan jawaban sama dari semua informan dalam hal menghilangkan perasaan keraguan saat bertemu dengan wajib pajak, yaitu dengan cara mencari informasi yang detail mengenai wajib pajak yang akan ditemui. Infoman II dan Infoman IV menjelaskan bahwa menjelaskan Kembali aturan baik tentang perpajakan maupun aturan penugasan Juru sita pajak merupakan salah satu cara untu menghilangkan pikiran negative yang ada dalam pikiran. Beda halnya dengan informan I yang

menghilangkan perasaan pikiran negatifnya dengan berkomunikasi diluar hal perpajakan. Dari wawancara dengan Informan diketahui bahwa menjelaskan Kembali Aturan perpajakan serta penegasan mengenai penugasan sebagai juru sita pajak merupakan cara untuk menghilangkan perasaan diremehkan saat bertemu dengan wajib pajak. Dari hasil wawancara dengan informan I dan Informan IV didapat bahwa cara untuk menghilangkan perasaan tidak percaya diri adalah dengan memperbanyak informasi mengenai wajib pajak. Informan II menghilangkan perasaan tidak percaya diri dengan meyakinkan wajib pajak dengan pemahaman perpajakan. Jawaban berbeda di dapat dari hasil wawancara dengan informan III yang mengatakan bahwa mengajak rekan untuk bertemu wajib pajak.

Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Wajib pajak. Informan I mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya sebelum bertemu juru sita pajak, dengan cara mencari informasi perpajakan. Dari wawancara dengan Informan II dan Informan III di dapat informasi bahwa saat bertemu juru sita mereka harus melakukan komunikasi yang baik agar juru sita menjadi nyaman saat bertemu, dan berbicara jujur apa adanya dalam memberikan informasi. Dari Informan I, Informan III dan Informan IV diketahui informasi bahwa wajib pajak menghilangkan perasaan ketakutan saat bertemu juru sita pajak adalah dengan cara berusaha berpikir tenang dan berpikir yang positif. Informasi berbeda diterima dari hasil wawancara dengan Informan IV yang menghilangkan perasaan ketakutan saat bertemu juru sita pajak dengan cara ditemani oleh istri. Informan III mengatakan bahwa dia menghilangkan perasaan kedua kaki dan tangan gemetar dengan cara meminum air putih. Cara wajib pajak menghilangkan perasaan duduk tidak tenang saat bertemu dengan Juru sita pajak. Dari wawancara dengan Informan I dan Informan II diperoleh informasi cara menghilangkan perasaan duduk tidak tenang saat bertemu dengan juru sita pajak yaitu dengan cara ditemani oleh istri maupun teman kantor. Informasi berbeda didapat dari informan III, yang menghilangkan perasaan duduk tidak tenang dengan cara meluruskan kaki. Cara wajib pajak menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan Juru sita pajak. Informan I dan informan III menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar dengan bersolawat dan berdoa. Dari hasil wawancara dengan Informan II dan informan IV diketahui bahwa berpikiran positif dan mengalihkan pembicaraan diluar pajak bisa menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan juru sita pajak. Menurut informan I dan informan III selalu berfikir positif dan percaya diri merupakan cara untuk menghilangkan perasaan keraguan saat bertemu dengan juru sita pajak. Berusaha memberikan pemahaman kepada diri sendiri bahwa juru sita merupakan tugas negara dan kewajiban warga negara untuk membantu merupakan cara untuk menghilangkan pikiran negative pada informan I. Berbeda dengan hasil wawancara dari informan III yang mengatakan berkomunikasi secara positif merupakan cara menghilangkan perasaan pikiran negatif ada dalam pikiran anda saat bertemu dengan Juru sita pajak. Penampilan yang baik merupakan cara yang tepat untuk menghilangkan perasaan diremehkan saat bertemu dengan sita pajak, hal ini terungkap dari wawancara dengan informan I. Jawaban berbeda didapat dari hasil wawancara dengan informan III yang mengatakan bahwa berbicara jujur kepada juru sita pajak merupakan cara untuk menghilangkan perasaan diremehkan. Informan I memberikan jawaban saat wawancara, bahwa saat bertemu juru sita pajak lebih baik tidak memikirkan hal-hal yang akan terjadi. Berusaha untuk bersikap tenang merupakan cara yang di gunakan oleh informan III dan IV untuk menghilangkan perasaan tidak percaya diri. Informan II mengaku bahwa bisa menghilangkan perasaan tidak percaya diri apabila bertemu juru sita pajak dengan ditemani istri.

Hambatan Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dihadapi Juru sita pajak saat proses penagihan pajak. Semua informan dalam wawancara mengatakan hambatan yang terjadi adalah informasi tentang wajib pajak yang tidak akurat. Informan I dan Informan II dalam wawancara mengatakan apabila akan bertemu dengan wajib pajak yang mempergunakan Bahasa lokal maka mereka akan mengajak parter mereka di kantor yang mengerti Bahasa lokal. Ketika peneliti menanyakan hal yang sama kepada Informan III dan Informan IV diperoleh jawaban yang berbeda, karena mereka mengerti Bahasa lokal jadi tidak ada kendala. Dari hasil wawancara diketahui bahwa semua informan memberikan jawaban yang sama, yaitu saat mengalami hambatan dalam berkomunikasi ke wajib pajak yang mengalami berkebutuhan khusus maka mereka akan menemui keluarga wajib pajak yang sudah sering berkomunikasi dengan wajib pajak. Melakukan edukasi terhadap wajib pajak merupakan jawaban yang di kemukakan oleh semua informan dalam menghadapi wajib pajak yang negative thinking terhadap juru sita pajak. Informan I dan informan II dalam wawancara mengatakan bahwa apabila bertemu dengan wajib pajak yang lebih tua maka mereka harus lebih sopan. Jawaban berbeda didapat dari informan III dan informan IV yang mengatakan bahwa berbicara harus lebih hati-hati dan tertata dalam menghadapi wajib pajak yang berusia lebih tua. Informan I dalam wawancara mengatakan bahwa saat bertemu wajib pajak yang lebih muda maka komunikasi menjadi lebih mudah dan santai. Sedangkan informan II dalam wawancara mengatakan bahwa komunikasi yang digunakan adalah secara formal saat bertemu dengan wajib pajak. Jawaban berbeda didapat dari informan III dan informan IV yang saat bertemu wajib pajak yang usia lebih muda biasa-biasa saja dan tidak ada persiapan khusus. Informan I menjelaskan dalam wawancaranya bahwa tidak ada persiapan khusus apabila menemui wajib pajak yang berpendidikan lebih tinggi. Sedangkan Informan II mendahulukan wajib pajak berbicara terlebih dahulu saat

bertemu dengan wajib pajak yang berpendidikan lebih tinggi. Informan III dalam wawancara mengemukakan bahwa tidak ada hambatan saat bertemu wajib pajak karena lebih santai dalam berbicara untuk pendidikan lebih tinggi. Biasanya lebih santai dalam berbicara sehingga tidak ada hambatan yang berarti. Hambatan juga tidak dialami oleh informan IV saat bertemu dengan wajib pajak yang memiliki Pendidikan lebih tinggi. Dari wawancara dengan semua informan rata-rata menjawab butuh effort yang lebih saat bertemu dengan wajib pajak yang berpendidikan rendah, seperti informan I yang menggunakan Bahasa yang gampang dimengerti, informan II menjelaskan lebih banyak, informan III menggunakan Bahasa pribumi dan informan IV menjelaskan secara berulang-ulang tentang perpajakan.

Analisis yang dilakukan dalam artikel ini adalah sesuai dengan tujuan penelitian yaitu adalah tentang seperti apa bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dirasakan oleh Juru sita pajak dan wajib pajak, serta bagaimana pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh juru sita pajak dan wajib pajak, dan juga hambatan-hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang terjadi dalam proses penagihan pajak

Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian tersebut untuk masing-masing individu baik juru sita pajak maupun wajib pajak diketahui tidak jauh berbeda, selanjutnya dalam menganalisis digunakan beberapa teori untuk membantu peneliti. Sebagai teori utama digunakan Teori Pengurangan Ketidakpastian (Uncertainty Reduction Theory) yang menjelaskan bentuk-bentuk ketidakpastian yang dirasakan seseorang pada interaksi awal dan bagaimana pengelolaan yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian yang dirasakannya itu. Dari hasil penelitian diketahui bahwa baik juru sita pajak maupun wajib pajak sama-sama mengalami kecemasan/ketidakpastian berinteraksi saat bertemu. Kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan oleh juru sita pajak dan wajib pajak berbeda-beda bentuknya. Berikut dijabarkan Analisa perbedaan bentuk kecemasan dan ketidakpastian serta cara pengurangan kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh juru sita pajak dan wajib pajak. Peneliti sejalan dengan pemikiran Berger & Braccad, 1982 dalam West & Turner (2011:184) dan Budyatna (2015:141), yang mana menjabarkan dua bentuk kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh seseorang dalam awal interaksinya dengan orang lain. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat juga dua buah bentuk ketidakpastian yang dialami juru sita pajak selama proses penagihan, yaitu : pertama, ketidakpastian kognitif (cognitive uncertainty) yang dimiliki juru sita pajak, berupa pemikiran juru sita pajak apakah wajib pajak akan menerima kedatangan juru sita pajak, dan seperti apa persepsi wajib pajak tentang dirinya sebagai juru sita pajak, contohnya apakah wajib pajak akan meremehkan dirinya sebagai juru sita pajak. Kedua, ketidakpastian perilaku (behavioral uncertainty) yang dimiliki oleh juru sita pajak, berupa apakah wajib pajak akan menerima jumlah tagihan pajak yang disampaikan, apakah wajib pajak akan mampu membayar jumlah tagihan pajak. Dengan demikian seorang juru sita pajak selama proses penagihan memiliki kecemasan dan ketidakpastian hubungan dengan wajib pajak, berupa ketidakpastian kognitif (cognitive uncertainty) dan ketidakpastian perilaku (behavioral uncertainty).

Tiga parameter ketidakpastian yang dijabarkan oleh Miles pettersson dan Vucky ritts (dalam Littlejohn, 2009:99) adalah aspek fisiologis, manifestasi perilaku dan dimensi kognitif. Aspek fisiologi, saat bertemu wajib pajak beberapa juru sita pajak mengalami jantung berdebar-debar, duduk tidak tenang, kedua tangan dan kaki gemetar, terutama terjadi pada saat pertama kali bertemu dengan wajib pajak, ataupun bertemu dengan wajib pajak yang emosional. Manifestasi perilaku, Berdasarkan hasil wawancara saya temukan sebagai berikut; juru sita pajak akan mengajak rekan mereka dalam bertemu wajib pajak apabila dirasa tidak percaya diri dalam bertemu dengan wajib pajak. Juru sita pajak akan menjelaskan kembali tugas mereka ke wajib pajak apabila ada perasaan negatif yang timbul saat menemui wajib pajak. Juru sita pajak akan mengumpulkan banyak informasi mengenai wajib pajak apabila muncul perasaan keraguan saat bertemu pajak. Juru sita pajak akan Kembali menjelaskan aturan kebijakan perpajakan apabila muncul perasaan diremehkan oleh wajibpajak. Dimensi kognitif, Dalam proses penagihan akan diharapkan berakhir dengan dibayarnya hutang pajak oleh wajib pajak, juru sita pajak berdasarkan wawancara juga merasakan pikiran negatif ke wajib pajak akan kemampuan membayar hutang pajaknya, terutama apabila belum mengenal lebih jauh wajib pajak. Perasaan keraguan juga muncul dalam perasaan juru sita pajak kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan besar.

Faktor lain sebagai pendorong juru sita pajak untuk melakukan pengurangan ketidakpastian sebagaimana yang diungkapkan oleh Berger (1979) dalam West & Turner (2011: 193) menyatakan adanya tiga kondisi pendahulu utama ketika seseorang mencari pengurangan ketidakpastian yaitu : ketika orang satunya mempunyai Potensi untuk memberikan penghargaan atau hukuman. Wajib pajak diharapkan dapat membayar lunas hutang pajak yang sedang ditagih karena akan mempengaruhi prestasi juru sita pajak. Ketika orang satunya yang berperilaku kebaikan dari yang diharapkan. Juru sita pajak merasa wajib pajak memiliki sesuatu yang juru sita inginkan, baik itu data/dokumen maupun keterangan dalam proses penagihan. Ketika seseorang mengharap interaksi selanjutnya dengan orang lain. Terjadinya kecemasan dan ketidakpastian sering terjadi pada saat awal bertemu wajib pajak, sehingga dengan adanya pengurangan ketidakpastian diharapkan wajib pajak dapat meneruskan proses penagihan yang berakhir dengan pembayaran hutang pajak.

Cara pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian juru sita pajak. Berger dan koleganya (1989) dalam Budyatna (2015:144) telah mengidentifikasi tiga cara yang digunakan untuk menanggulangi ketidakpastian, yaitu: a) mencari informasi; b) membuat perencanaan dan c) membatasi. Selanjutnya Berger (dalam West dan Turner, 2013:184) menyatakan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian seseorang dapat menggunakan tiga strategi, yaitu: a) strategi pasif, b) strategi aktif dan c) strategi interaktif.

Cara dan strategi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian diatas juga ditemukan dalam penelitian ini, dimana seorang juru sita pajak diketahui menggunakan 3 cara dan strategi pengurangan ketidakpastian, yaitu sebagai berikut : Mencari informasi : terdiri dari 3 strategi pencarian informasi yaitu pertama, strategi pasif, yaitu juru sita pajak mengamati wajib pajak, pengamatan tersebut dilakukan juru sita pajak pada saat wajib pajak sedang berinteraksi dan berkomunikasi dengan wajib pajak. Kedua, 2) Strategi aktif, yaitu juru sita pajak melakukan sesuatu untuk mencari tahu mengenai wajib pajak, tanpa berhubungan secara langsung dengan wajib pajak. Misalnya dengan mencari informasi melalui internet, bertanya kepada Account Representative yang pernah bertemu sebelumnya. Ketiga, strategi interaktif, yaitu juru sita pajak berkomunikasi secara langsung dengan wajib pajak yang telah ia cari informasi sebelumnya. Dalam hal ini komunikasi tersebut melibatkan pembukaan diri, dan mempertanyakan hal-hal tertentu secara langsung kepada yang bersangkutan. Bentuknya terutama adalah berbincang-bincang.

Membuat perencanaan, Sebelum bertemu dengan wajib pajak, juru sita pajak juga membuat perencanaan-perencanaan, misalnya saat dirasa kurang percaya diri maka akan mengajak rekan kerja untuk Bersama-sama menemui wajib pajak, serta apabila saat ingin bertemu wajib pajak, namun wajib pajak tidak ada ditempat atau tidak mau ditemui, maka juru sita pajak akan membuat Berita Acara. Membatasi, Juru sita pajak didalam berkomunikasi dengan wajib pajak agar tercipta suasana yang santai biasanya akan berbicara diluar topik perpajakan terlebih dahulu, misalnya keadaan tempat tinggal, pekerjaan wajib pajak. Hal ini dilakukan apabila juru sita pajak merasakan kegelisahan seperti duduk tidak tenang.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam tesis ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai bentuk jawaban atas rumusan masalah yang disampaikan peneliti, dalam suatu proses penagihan, baik juru sita pajak dan wajib pajak diketahui sama-sama merasakan kecemasan/ketidakpastian komunikasi satu sama lainnya. Hal ini diketahui terkait erat dengan seberapa banyak informasi yang dimiliki oleh seorang juru sita pajak dan juga seorang wajib pajak untuk dapat membentuk interaksi yang baik sehingga Kerjasama dalam proses penagihan dapat tercipta. Interaksi disini dimaksudkan sebagai bentuk pemikiran maupun bentuk perilaku yang perlu dipahami dan dilakukan oleh juru sita pajak maupun wajib pajak dalam konteks pelaksanaan penagihan di KPP Pratama Maros

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh juru sita pajak adalah kecemasan atas karakter dan budaya, khususnya mengenai apakah juru sita pajak dapat diterima baik oleh wajib pajak, karena juru sita pajak datang untuk menagih hutang pajak yang tentunya hal yang tidak menyenangkan bagi wajib pajak. sedangkan kecemasan yang dialami oleh wajib pajak adalah mengenai kegelisahan Tindakan apa yang akan dilakukan oleh juru sita pajak saat datang menemui wajib pajak.

Daftar Rujukan

- Alo Liliweri. 2004. Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Angling, Lingga & Agung, Ignatius. 2019. Pengelolaan Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian Pengemudi Taksi Daring. Research Fair Unisri 2019. Vol 3, Number 1, Januari 2019
- BBC.com. 2016. Dirjen Pajak Sebut ada unsur Kelalaian. Diambil dari https://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2016/04/160413_indonesia_pajak_bunuh yang diakses 12 Juli 2021
- Beebe, Steven A. (1996). Interpersonal Communication. Printed In The United States Of America : Allyn And Bacon
- Berger, C. R., Roloff, M. E., & Roskos-Ewoldsen, D. R. 2014. Handbook Ilmu Komunikasi. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Budyatna, Muhammad. 2015. Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar- Pribadi. Jakarta: Prenadamedia Group
- Berger, C. R. , & Kellerman, K. 1994. Acquiring social information. In J. A. Daly & J. M. Wiemann (Eds.), Strategic communication (pp. 1-31). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum
- Berger, C.R. , and Bradac, J.J. 1982. Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations. London: Edward Arnold
- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. 1975. Some Explorations in Initial Interaction And Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal Communication. Human Communication Research.

- Bppk.kemenkeu.go.id. 2016. DTSS Juru Sita Pajak. Diambil dari <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/balai-diklat-keuangan-palembang-dtss-juru-sita-pajak-pentingnya-softskill-berkomunikasi-2019-11-05-8ee6e139/> yang diakses pada 10 Juli 2021
- Cangara, Hafied. 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo
- Chris Barker, Cultural Studies: Teori dan Praktek (terjemah), Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2004
- Devito, Joseph A. 2009. The interpersonal communication book. USA: Pearson Education.inc
- DeVito, Joseph A. 1995. The Interpersonal Communication Book. New York: Harper Collin Publisher, Inc.
- Derlega, Valerian, J., Mikulka, & Peter, J. 1993. Self Disclosure. California: Sage Publication Inc.
- Dayakismi, Tri & Hudaniah. 2003. Psikologi Sosial. UMM Press : Malang
- Diana, Afriyanti & Lukman, Eduard. 2018. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dalam Komunikasi antar Budaya antara Auditor dan Auditee. Jurnal Komunikasi Indonesia Volume VII, Nomor 1, Maret 2018. ISSN 2301-9816
- Fajar, Marhaeni.2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Gudykunst, W. B. (Ed.). 2005. Theorizing About Intercultural Communication. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Griffin, Em. 2006. Communication A First Look at Communication Theo- ry. New York: McGraw-Hill.
- Gudykunts, William B. & Young Yun Kim. 1997. Communicating with strangers an Approach to Intercultural Communication Third Edition. New York : Mc Graw-Hill
- Hamidi. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Malang: UMM Press.
- Kriyantono. 2012. Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif. Jakarta: Kencana
- Kristanti, Irena. 2020. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Individu dalam Informasi Aktual Covid-19. Jurnal Universitas Negeri Surabaya
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.2009. Teori Komunikasi, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- M.A, Morissan. 2009. Teori Komunikasi Organisasi. Bandung : Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J.2014. Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Primasari, Winda. 2014. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA Bekasi. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 12, Nomor 1. Halaman 25-38
- Reardon, Kathleen K. 1987. Interpersonal Communication: Where Minds Meet. California: Wadsworth Publishing Company.
- Rusdji, Muhammad . 2007. PPSP Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Jakarta: Indeks
- Rahardjo, Turnomo. 2005 .Menghargai Perbedaan Kultural.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suandy. Erly. 2011. Perencanaan Pajak. Edisi Kelima. Salemba Empat, Yogyakarta.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 1989 . Handbook of Interpersonal Competence Research. New York: Springer-Verlag.
- Sri Indaryani, Ariefina. 2020. Menjawab Tantangan Pelaksanaan Penagihan Pajak Menuju Reformasi Perpajakan Indonesia. Jurnal Bisnis dan InFestasi. Vol. 16 No. 1 Juni 2020 Hal. 44-57
- Sears, D.O., Freedman, J.L. & Peplau, L.A. 1999. Psikologi Sosial. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- West, R, & Turner, L. H. 2010. Introducing Communication Theory: Analysis and Application, Forth Edition. New York: McGraw-Hill..