

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Dayakisni, Tri & Hudaniah. 2003. *Psikologi Sosial*. UMM Press : Malang
- 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
- 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.
- 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.
- 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.

Jurnal :

- 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
- Kristanti, Irena. 2020. *Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Individu dalam Informasi Aktual Covid-19*. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*
- 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
- 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

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA JURU SITA PAJAK

Bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

1. Apakah anda merasakan kegelisahan saat bertemu dengan wajib pajak
2. Apakah anda merasakan ketakutan saat bertemu dengan wajib pajak
3. Apakah anda merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan wajib pajak
4. Apakah anda merasakan duduk tidak tenang saat bertemu dengan wajib pajak
5. Apakah anda merasakan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan wajib pajak
6. Apakah ada perasaan keraguan akan di terima dengan baik saat anda menemui wajib pajak
7. Apakah pikiran negatif ada dalam pikiran anda saat bertemu wajib pajak
8. Apakah anda pernah merasa diremehkan oleh wajib pajak saat pertama kali bertemu ?
9. Apakah anda sempat tidak percaya diri dalam menghadapi wajib pajak ?
10. Apakah anda merasa cemas saat anda di intimidasi wajib pajak ?

Pola pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

11. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan kegelisahan saat bertemu dengan wajib pajak
12. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan ketakutan saat bertemu dengan wajib pajak

13. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan wajib pajak
14. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan duduk tidak tenang saat bertemu dengan wajib pajak
15. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan wajib pajak
16. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan keraguan akan di terima dengan baik saat anda menemui wajib pajak
17. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan pikiran negatif ada dalam pikiran anda saat bertemu wajib pajak
18. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan diremehkan oleh wajib pajak saat pertama kali bertemu ?
19. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan tidak percaya diri dalam menghadapi wajib pajak ?
20. Apa yang anda lakukan sebelum bertemu dengan wajib pajak dalam proses penagihan ?
21. Bagaimana cara anda mencari informasi tentang wajib pajak sebelum bertemu ?
22. Apa yang anda lakukan apabila ada wajib pajak menolak untuk bertemu ?
23. Bagaimanakah bentuk penyampaian informasi perpajakan, saat bertemu wajib pajak ?

Hambatan-hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

1. Apa saja hambatan yang terjadi saat mencari informasi mengenai wajib pajak yang akan ditemui ?
2. Bagaimana cara komunikasi ke wajib pajak yang tidak terdapat sinyal HP ?
3. Bagaimana cara anda berkomunikasi ke wajib pajak yang mempergunakan Bahasa lokal ?
4. Bagaimana cara komunikasi anda kepada wajib pajak yang berkebutuhan khusus ?
5. Apakah anda Pernah di curigai oleh wajib pajak (wajib pajak negatif thinking terhadap orang pajak) ? bagaimana cara mengatasinya?
6. Bagaimana cara berkomunikasi anda terhadap wajib pajak yang lebih tua / lebih muda dari anda ?
7. Bagaimana cara berkomunikasi anda terhadap wajib pajak yang pendidikannya lebih tinggi / lebih rendah dari anda ?

PEDOMAN WAWANCARA WAJIB PAJAK

Bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

1. Apakah anda merasakan kegelisahan saat bertemu dengan juru sita pajak ?
2. Apakah anda merasakan ketakutan saat bertemu dengan juru sita pajak
3. Apakah anda merasakan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan juru sita pajak
4. Apakah anda merasakan duduk tidak tenang saat bertemu dengan juru sita pajak
5. Apakah anda merasakan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan juru sita pajak
6. Apakah ada perasaan keraguan akan di terima dengan baik saat anda menemui juru sita pajak
7. Apakah pikiran negatif ada dalam pikiran anda saat bertemu juru sita pajak
8. Apakah anda pernah merasa diremehkan oleh juru sita pajak saat pertama kali bertemu ?
9. Apakah anda sempat tidak percaya diri dalam menghadapi juru sita pajak?
10. Apakah anda merasa cemas saat anda di intimidasi juru sita pajak ?

(apabila jawaban dari No 1 sampai No 10 adalah YA, maka ajukan pertanyaan No : 11 – 19)

Pola pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

11. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan kegelisahan saat bertemu dengan juru sita pajak
12. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan ketakutan saat bertemu dengan juru sita pajak
13. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan kedua kaki dan tangan gemetar saat bertemu dengan juru sita pajak
14. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan duduk tidak tenang saat bertemu dengan juru sita pajak
15. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan jantung berdebar-debar saat bertemu dengan juru sita pajak
16. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan keraguan akan di terima dengan baik saat anda menemui juru sita pajak
17. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan pikiran negatif ada dalam pikiran anda saat bertemu juru sita pajak
18. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan diremehkan oleh juru sita pajak saat pertama kali bertemu ?
19. Bagaimanakah cara anda menghilangkan perasaan tidak percaya diri dalam menghadapi juru sita pajak?
20. Apa yang anda lakukan sebelum bertemu dengan juru sita pajak dalam proses penagihan ?

Hambatan-hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi

21. Bagaimana cara komunikasi ke wajib pajak yang tidak terdapat sinyal HP ?
22. Bagaimana cara anda berkomunikasi ke juru sita pajak yang tidak mempergunakan Bahasa lokal ?
23. Apakah anda Pernah di curigai oleh juru sita pajak? bagaimana cara mengatasinya?
24. Bagaimana cara berkomunikasi anda terhadap juru sita pajak yang lebih tua / lebih muda dari anda ?
25. Bagaimana cara berkomunikasi anda terhadap juru sita pajak yang pendidikannya lebih tinggi / lebih rendah dari anda ?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Informan Juru sita



Wawancara dengan Informan Juru sita



Wawancara dengan Informan Wajib Pajak



Wawancara dengan Informan Wajib Pajak