

TESIS

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN
KECEMASAN DAN PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN JURU SITA
PAJAK DAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA MAROS**

ANDI RAHADI



**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN
KECEMASAN DAN PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN JURU SITA PAJAK
DAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA MAROS**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program studi

Ilmu komunikasi

Disusun dan diajukan oleh

ANDI RAHADI

E022201017

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN KECEMASAN DAN PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN JURU SITA PAJAK DAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MAROS

Disusun dan diajukan oleh

ANDI RAHADI

E022201017

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Ilmu Komunikasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **09 Agustus 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.
Nip. 19620111 198702 1 001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,



Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.
Nip. 19610716 198702 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si.
Nip. 19730617 200604 2 001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.
Nip. 19750818 200801 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Andi Rahadi**
Nomor Pokok Mahasiswa : **E022201017**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya pribadi dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini merupakan hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan



Andi Rahadi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Kecemasan dan PeNgurangan Ketidakpastian Juru Sita Pajak dan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maros. sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar magister pada Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Tidak lupa shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya, serta umat yang mengikuti risalah beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis mempersembahkan tesis ini kepada motivator dan guru kehidupan penulis ayahanda terkasih H. Busyra Amran, serta ibunda tercinta Hj. Elfina Fitriani Terima kasih atas didikan, pengorbanannya untuk melanjutkan pendidikan sampai jenjang ini dan doa tulus yang tiada henti, tempat terakhir untuk berkeluh kesah serta perhatian dan cinta kasih yang senantiasa mengiringi penulis hingga menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih juga kepada Istri tercinta Sasiaprita Novreska dan Ananda Ranu Alfatih Rahadi yang selalu memanjatkan doa dan memberi motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini sungguh banyak hambatan yang dihadapi, akan tetapi semuanya dapat teratasi berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, dan saran. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis bermaksud mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Dr. Phil. Sukri, SIP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
3. Dr. H. Muh. Farid, M.Si., selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana, Universitas Hasanuddin.
4. Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si., sebagai Ketua Komisi Penasehat, yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran serta masukan yang sangat berharga agar penulis dapat lebih baik lagi kedepannya.
5. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos, M.Si., sebagai Anggota Penasehat, atas waktu yang sangat berharga yang sudah diluangkan untuk penulis, mulai dari perbaikan judul, bimbingan, pengerjaan tesis, masukan, saran, perbaikan, hingga selesainya tesis ini.
6. Dewan penilai, yaitu Dr. H. Muh. Farid, M.Si., Dr. Sudirman Karnay, M.Si., dan Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si., telah memberikan masukan, kritikan maupun saran untuk kesempurnaan penyusunan tesis ini.

7. Para dosen dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, atas ilmu dan bantuannya yang sangat berharga selama penulis menempuh pendidikan.
8. Teman-teman Pascasarjana komunikasi Angkatan 2020/2021 Ganjil yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, atas kebaikan selama dua tahun ini.
9. Bpk Sulistyono Nugroho, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, yang telah memberikan izin penelitian dalam tesis ini.
10. Ke-empat informan Juru sita pajak KPP Pratama Maros, yang telah berbaik hati dan mau membuka diri untuk memberikan informasi dan menyediakan waktunya untuk wawancara.
11. Ke-empat informan Wajib Pajak KPP Pratama Maros, yang telah berbaik hati dan mau membuka diri untuk memberikan informasi dan menyediakan waktunya untuk wawancara.
12. Pihak-pihak yang telah membantu penulis selama ini, yang tidak dapat penulis jabarkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dan jauh dari kesempurnaan. Olehnya, saran serta kritik yang membangun akan menjadi masukan yang sangat berguna bagi penulis.

Akhir kata, penulis persembahkan tesis ini kepada semua pembaca, semoga bermanfaat dan berguna untuk semuanya. Tak lupa permohonan maaf penulis hanturkan atas segala kekhilafan, *Aamiin Ya Rabbal Alamin...*

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 23 Agustus 2022

ANDI RAHADI

ABSTRAK

ANDI RAHADI. *Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Kecemasan dan Pengurangan Ketidakpastian Juru Sita Pajak dan Warga Pajak pada KPP Pratama Maros (dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Tuti Bahfiarti).*

Dari berbagai sumber penerimaan negara, penerimaan dari sektor perpajakan merupakan penopang terbesar terhadap jumlah total pendapatan negara. Disadari pentingnya pajak sebagai sumber terbesar penerimaan negara, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan sektor perpajakan. Sistem *self-assessment* yang dianut Indonesia menuntut wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya sendiri, sehingga tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Salah satu pelanggaran yang mungkin terjadi adalah keengganan untuk membayar kewajiban pajak terutang, sehingga menimbulkan tunggakan pajak. 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 dalam interaksi penagihan pajak yang oleh KPP Pratama Maros. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan studi kasus. Penentuan sampel dilakukan saat dimulainya penelitian lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Lokasi penelitian di seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, Kanwil DPJ Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data yang dip ke dalam sebuah kategori, menjabarkan data ke dalam 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 penelitian menunjukkan bahwa baik juru sita pajak dan wajib pajak diketahui sama-sama merasakan kecemasan/ketidakpastian komunikasi satu sama lainnya.



ABSTRACT

ANDI RAHADI. The interpersonal communication in anxiety management and uncertain decrease of tax cord and tax payers in Primary Tax Service Office, Maros (supervised by Andi Alimuddin Unde and Tuti Bahfiarti).

Of the various sources of the state revenue, the revenue from the taxation sector is the largest supporting element of the state revenue total. Realising the importance of the tax as the largest source of the state revenue, the government through the General Directorate of Tax attempts to optimise the taxation sector. The *self-assessment* system adopted by Indonesia requires the tax payers to report and pay their own tax obligations, so that it does not rule out the possibility of the violation occurrences carried out by the tax payers to fulfil their tax obligations. One of the violations which may occur is the reluctance to pay their tax obligations owed, so that they result in the tax arrears. The research is expected to describe the management pattern of the anxiety decrease and uncertain management of the interpersonal communication carried out by the tax cord and tax payers in decreasing the uncertainty in the interaction of the tax billing performed by Primary Tax Service Office Maros. The qualitative method in the research used the case study approach. Samples were selected using the *emergent sampling design*. The research location was the Billing Section in the Primary Tax Service Office, Maros, Regional Office of Tax General Directorate, South Sulawesi, West Sulawesi, and South East Sulawesi. Data analysis was conducted by organising the data obtained into a category, breaking down the data into units, analysing the important data, compiling or presenting the data in line with the research problems in the forms of the reports and conclusions, so that they are easy to comprehend. The findings of the tax bailiffs and tax payers are equally known when they feel the communication uncertainty with each other.



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi dan Istilah.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Konsep.....	12
1. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	12
2. Pengungkapan Diri Dalam Komunikasi Interpersonal.....	24
3. Hambatan-hambatan dalam Komunikasi Interpersonal.....	32
4. Stereotip.....	33
5. Penagihan di Bidang Perpajakan.....	34
B. Kajian Teoritis.....	38

1. Teori Pengurangan Ketidakpastian.....	38
2. Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian.....	50
3. Teori Pertukaran Sosial.....	58
C. Penelitian Terdahulu.....	62
D. Kerangka Konseptual.....	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	67
A. Tipe Penelitian.....	66
B. Teknik Penentuan Informan.....	68
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	70
D. Metode Pengumpulan Data.....	70
E. Teknik Analisis Data.....	71
F. Pengujian Keabsahan Data.....	74
G. Tahapan dan Jadwal Penelitian.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	77
1. Sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros.....	77
2. Profil Informan.....	80
3. Bentuk Kecemasan dan Ketidakpastian Komunikasi Juru Sita Pajak.....	81
4. Bentuk Kecemasan dan Ketidakpastian Komunikasi Wajib Pajak	88
5. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Komunikasi yang dilakukan Juru Sita Pajak.....	92
6. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Komunikasi yang dilakukan Wajib Pajak.....	99
7. Hambatan Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dihadapi Juru sita pajak.....	106
B. Pembahasan.....	113
1. Teori Pengurangan Ketidakpastian.....	113
2. Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian.....	126
3. Teori Pertukaran Sosial.....	128

4. Hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian juru sita Pajak.....	129
5. Stereotip.....	132
6. Pengungkapan Diri.....	133
BAB V KESIMPULAN.....	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kinerja Pencairan Piutang KPP Maros.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	62
Tabel 3.1 Kriteria Informan.....	69
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	76
Tabel 4.1 Bentuk Kecemasan dan Ketidakpastian Juru Sita Pajak.....	88
Tabel 4.2 Bentuk Kecemasan dan Ketidakpastian Wajib Pajak.....	92
Tabel 4.3 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Juru Sita Pajak..	98
Tabel 4.4 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Wajib Pajak.....	92
Tabel 4.5 Hambatan Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Juru Sita Pajak.....	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian...	53
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	65
Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	72
Gambar 4.1 Bagan Parameter ketidakpastian Juru Sita Pajak.....	117
Gambar 4.2 Bagan Cara Pengelolaan Ketidakpastian Juru Sita Pajak....	120
Gambar 4.3 Bagan Parameter ketidakpastian Wajib Pajak.....	123
Gambar 4.4 Bagan Cara Pengelolaan Ketidakpastian Wajib Pajak.....	126
Gambar 4.5 Bagan Hambatan Komunikasi.....	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang sangat aktif melaksanakan pembangunan di segala bidang baik ekonomi, sosial, politik, hukum maupun bidang pendidikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa secara adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan dari Pembangunan Nasional tersebut setiap negara harus memperhatikan masalah pembiayaan. Salah satu usaha yang harus ditempuh pemerintah dalam mendapatkan pembiayaan yaitu dengan memaksimalkan potensi pendapatan yang berasal dari negara Indonesia sendiri yaitu salah satunya berasal dari pajak.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Sumber-sumber penerimaan negara pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam 8 sektor yaitu Pajak, Kekayaan Alam, Bea dan Cukai, Retribusi, Iuran, Sumbangan, Laba dari Badan Usaha Milik Negara, dan Sumber-sumber lain (Suandy, 2011:2). Dari berbagai sumber-sumber penerimaan negara, penerimaan dari sektor perpajakan merupakan penopang terbesar terhadap jumlah total pendapatan negara. Menyadari pentingnya pajak sebagai sumber terbesar pada penerimaan negara, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan sektor perpajakan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal

Pajak tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak baru berada pada level 73% jauh dibawah target yang ditetapkan pemerintah yaitu pada level 80% dari total wajib pajak yang aktif (pajak.go.id).

Sistem *self-assessment* yang dianut Indonesia menuntut wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya sendiri, sehingga tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Salah satu pelanggaran yang mungkin terjadi adalah keengganan untuk membayar kewajiban pajak terutanganya, sehingga menimbulkan tunggakan pajak. Tunggakan pajak timbul ketika fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak, dalam ajaran materiil pada sistem self assessment yang dianut oleh Indonesia, jika suatu peristiwa, keadaan, atau perbuatan (*tatbestand*) yang menyebabkan terjadinya tunggakan pajak seperti tidak membayar pajak, maka saat itu juga wajib pajak memiliki tunggakan pajak, tanpa harus menunggu fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.

Surat Ketetapan Pajak tersebut selain sebagai sarana administrasi dalam pelaksanaan penagihan pajak, juga sebagai dasar pelaksanaan penagihan pajak sebagaimana disebutkan dalam UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan. Penagihan Pajak dibedakan menjadi dua, yaitu penagihan pasif dan penagihan aktif. penagihan pasif ialah ketika fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak sampai dengan jatuh tempo yaitu selama 30 hari. Penagihan aktif adalah kelanjutan dari penagihan pasif dimana pada penagihan aktif fiskus berperan aktif dalam proses penagihan.

Proses penagihan pajak tentunya tidak lepas dari peranan Juru Sita Pajak. Juru sita Pajak adalah pihak yang bertugas melaksanakan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, melaksanakan penyitaan atas barang Penanggung Pajak berdasarkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan dan melaksanakan penyanderaan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan. Untuk dapat melaksanakan proses penagihan ini, maka petugas Jurusita Pajak harus memiliki pemahaman yang memadai atas peraturan perpajakan yang berlaku khususnya yang berkaitan dengan tindakan penagihan pajak, serta kemampuan melakukan komunikasi yang baik dengan Penanggung Pajak. Tanpa pengetahuan dan keterampilan yang memadai maka proses penagihan tidak akan berjalan sebagaimana diharapkan.

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 dilakukan 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 kecemasan 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 kecemasan dan ketidakpastian yang dialami Juru sita pajak ketika berinteraksi dengan *wajib pajak*, kecemasan dan ketidakpastian yang dirasakan, hingga pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dilakukan Juru sita pajak untuk dapat menghasilkan komunikasi 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.

Sementara di sisi lain KPP Pratama Maros adalah salah satu kantor pajak yang berhasil mencapai target penagihan.

Tabel 1.1 Kinerja Pencairan Piutang KPP Pratama Maros Tahun 2019

No	UNIT	SALDO PIUTANG OUTSTANDING	TARGET TAHUN 2019	REALISASI S.D TRIWULAN IV	CAPAIAN
1	KPP PRATAMA MAROS	Rp.19.408.143.594	Rp.14.556.107.696	Rp.44.217.479.640	303.77%

Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Maros

Untuk itu 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 Pengurangan Ketidakpastian Juru Sita Pajak dan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maros”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Juru sita pajak KPP Pratama Maros dan Wajib Pajak dalam suatu pelaksanaan penagihan pajak ?
2. Bagaimana pola pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Juru sita pajak KPP Pratama Maros dan Wajib Pajak dalam suatu pelaksanaan penagihan pajak ?
3. Bagaimana hambatan-hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang terjadi dalam suatu pelaksanaan penagihan pajak sehingga menyebabkan komunikasi jurusita pajak menjadi tidak efektif ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Juru sita pajak KPP Pratama Maros dan Wajib Pajak dalam suatu pelaksanaan penagihan pajak
2. Untuk menganalisis pola pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang dilakukan oleh Juru sita pajak KPP Pratama Maros dan Wajib Pajak dalam suatu pelaksanaan penagihan pajak
3. Untuk menganalisis hambatan-hambatan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang terjadi sehingga menyebabkan komunikasi jurusita pajak menjadi tidak efektif

D. Kegunaan penelitian

1. Kegunaan Teoritis

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. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan pemahaman secara praktis mengenai komunikasi interpersonal dalam penagihan pajak.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi hubungan komunikasi interpersonal antara juru sita pajak dan wajib pajak.

3. Kegunaan Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang diharapkan akan diperoleh informasi yang mendalam dan kongkret melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dapat dipergunakan untuk menjadi rujukan para juru sita pajak dalam berkomunikasi dengan wajib pajak.

E. Definisi dan istilah

Agar terjadi persamaan persepsi dan pemahaman terhadap beberapa hal maka perlu diberikan Batasan pengertian sebagai berikut :

1. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan berdasarkan undang-undang yang dalam pemungutannya bisa dipaksakan serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung melainkan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam rangka kemakmuran rakyat.

2. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak serta mempunyai hak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang diberikan tugas untuk mengadministrasikan dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat pemberitahuan untuk melaporkan kewajiban perpajakan baik secara bulanan maupun tahunan atau bagian tahun pajak.
5. Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat untuk melakukan tagihan pajak atas sanksi keterlambatan pelaporan atau pembayaran.
6. Surat Ketetapan Pajak (SKP) adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya pajak yang terutang beserta sanksi administrasi apabila terdapat kesalahan dalam menghitung pajak. Bisa berupa kurang bayar, lebih bayar maupun nihil.
7. Kepatuhan pajak adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan mencatat/membukukan transaksi, kepatuhan membayar dan/atau melaporkan SPT serta kepatuhan dalam melunasi tunggakan pajak (STP atau SKP) sebelum batas jatuh tempo.

F. Ruang lingkup penelitian

Batasan masalah yang diteliti terbatas hanya pada Komunikasi interpersonal antara Jurusita Pajak dan Wajib pajak di Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros.

G. Sistematika penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan dari penelitian ini, maka berikut ini disajikan gambaran tentang susunan penulisan penelitian yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian secara teoretis, praktis, dan kebijakan, batasan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori, teori-teori yang terkait dengan variabel, literatur-literatur yang berkaitan sebagai acuan dalam penelitian ini, kerangka penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang kajian Konsep dan Teoritis dirumuskan dalam suatu kerangka pemikiran. Kerangka konseptual menggambarkan kerangka hubungan berbagai konsep yang diteliti untuk menjawab rumusan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel serta gambaran subjek penelitian, jenis dan sumber data yang akan dipakai dalam penelitian, metode pengumpulan data penelitian yang digunakan, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Konsep Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal menurut Devito (1989) dalam bukunya *Interpersonal Communication* memiliki pengertian bahwa Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika, Komunikasi yang terjadi karena interaksi antar pribadi yang mempengaruhi individu lain dalam cara tertentu, Interaksi verbal dan nonverbal antara dua atau lebih orang yang saling berpengaruh satu sama lain

Mulyana (2008:81) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara orang-orang secara bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, atau rekan sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, atasan-bawahan dan sebagainya Ciri-ciri komunikasi diadik adalah bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan secara verbal maupun nonverbal. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggungjawab para peserta

komunikasi Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respon nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang dinamis Dengan tetap memperhatikan kedinamisannya, menurut Reardon Kathleen K (1987:10) yang juga dikutip dan diterjemahkan oleh Hardjana (2003 86-90), komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1) Komunikasi interpersonal meliputi perilaku verbal dan non verbal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dan diungkapkan dalam bentuk verbal dan nonverbal. Mencakup isi pesan dan bagaimana pesan tersebut dikatakan atau diungkapkan.

2) Komunikasi interpersonal termasuk komunikasi berdasarkan perilaku spontan (*spontaneous behavior*), perilaku menurut kebiasaan (*script behavior*), perilaku menurut kesadaran (*contrived behavior*) atau kombinasi ketiganya.

Perilaku spontan dalam komunikasi adalah perilaku yang dilakukan karena desakan emosi dan tanpa sensor serta revisi secara kognitif.

Sedangkan perilaku menurut kebiasaan adalah perilaku yang kita pelajari dari kebiasaan kita. Perilaku ini khas, dilakukan pada situasi tertentu, dan dimengerti orang. Perilaku sadar adalah perilaku yang dipilih karena sesuai dengan situasi yang ada. Perilaku ini dirancang sebelumnya dan disesuaikan dengan orang yang akan dihadapi, urusan yang harus diselesaikan, dan situasi serta kondisi yang ada.

3) Komunikasi interpersonal tidaklah statis tetapi berkembang. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berkembang, yang berbeda-beda tergantung dari tingkat hubungan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi, pesan yang dikomunikasikan dan cara pesan itu dikomunikasikan. Komunikasi itu berkembang, berawal dari saling pengenalan yang dangkal, yang berlangsung semakin mendalam, dan berakhir dengan saling pengenalan yang sangat mendalam. Namun demikian, jalinan ini pun dapat terputus dan sampai akhirnya saling melupakan.

4) Komunikasi interpersonal mencakup umpan balik pribadi, interaksi dan koherensi

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka yang memungkinkan umpan balik (*feedback*) Dalam komunikasi ini terjadi interaksi diantara pengirim dan penerima pesan, yang satu mempengaruhi yang lain. Pengaruh itu terjadi pada tataran kognitif (pengetahuan), afektif (perasaan), dan perilaku (*behaviour*). Semakin berkembang komunikasi interpersonal itu, semakin intensif umpan balik dan interaksi dan hal inilah yang menimbulkan terciptanya koherensi dalam komunikasi

5) Komunikasi interpersonal berpedoman antarpribadi pada aturan intrinsik dan ekstrinsik

Komunikasi antarpribadi dapat dijalankan dengan baik jika mengikuti peraturan tertentu. Peraturan intrinsik adalah peraturan yang dikembangkan oleh masyarakat untuk membina cara orang harus

berkomunikasi satu sama yang lain. Peraturan ini menjadi perilaku perilaku dalam komunikasi antar pribadi. Karena ditentukan oleh masyarakat, budaya dan bangsa. Peraturan ekstrinsik adalah peraturan yang ditetapkan oleh situasi atau masyarakat.

6) Komunikasi interpersonal merupakan suatu aktivitas

Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim dan penerima, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan, Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan, stimulus-respon tetapi serangkaian proses saling penerimaan, penyerapan, dan penyampaian tanggapan yang sudah diolah oleh masing-masing pihak.

7) Komunikasi antarpribadi mencakup persuasi

Komunikasi interpersonal berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan melalui interaksi dalam komunikasi, pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi dapat saling memberi inspirasi, semangat dan dorongan untuk mengubah pemikiran, perasaan, dan sikap yang sesuai dengan topik yang sedang dibahas bersama .

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri komunikasi interpersonal diatas diketahui bahwa komunikasi yang terjadi antara Jurusita dan Wajib pajak dalam proses penagihan pajak adalah termasuk komunikasi interpersonal

b. Tujuan komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan. Devito dalam bukunya yang berjudul *The Interpersonal*

Communication "(2007: 7) menyatakan bahwa semua orang yang terlibat di dalam komunikasi interpersonal memiliki tujuan yang bermacam-macam, seperti: untuk mengenal diri sendiri dan orang lain, untuk melihat dunia luar, untuk menciptakan dan memelihara hubungan, untuk mempengaruhi sikap dan perilaku, untuk bermain dan mencari hiburan dan untuk membantu Hal ini dijelaskan lebih lanjut oleh Marhaeni Fajar (2009: 78-80) sebagai berikut

1) Mengenai diri sendiri dan orang lain

Salah satu cara untuk mengenal diri sendiri adalah melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi ini menjadi sarana bagi kita untuk membicarakan diri kita sendiri, sehingga melalui komunikasi interpersonal kita belajar tentang bagaimana dan sejauh mana kita harus membuka diri pada orang lain. Selain itu, komunikasi interpersonal juga dapat membuat kita mengetahui nilai, sikap, dan perilaku Orang lain, sehingga kita dapat menanggapi tanggapan tepat terhadap tindakan akan orang lain.

2) Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal juga memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita secara baik, yakni tentang objek dan peristiwa-peristiwa yang dialami orang lain. Banyak informasi yang kita miliki berasal dari interaksi interpersonal. Meskipun ada yang berpendapat bahwa sebagian besar informasi yang ada berasal dari media massa, tetapi informasi-informasi tersebut sering dibicarakan dan diinternalisasi melalui komunikasi interpersonal Dan pada kenyataannya, nilai keyakinan, sikap, dan perilaku kita lebih banyak dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal dari pada media massa

3) Menciptakan dan memelihara hubungan

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial oleh sebab itu, dalam kehidupan sehari-hari orang ingin menciptakan dan menjalin hubungan dekat dengan orang lain. Kita tidak ingin hidup sendiri, terisolasi dari masyarakat kita dan kita pun ingin merasa dicintai dan disukai, serta sekaligus menyayangi dan menyukai orang lain oleh karenanya kita menggunakan banyak waktu untuk berkomunikasi interpersonal yang bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain sehingga hidup kita terasa lebih bermakna.

4) Mempengaruhi sikap dan perilaku

Melalui komunikasi interpersonal sering kita berupaya untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain dengan cara membujuk atau dengan upaya-upaya yang bersifat persuasif

5) Bermain dan mencari hiburan

Melalui komunikasi interpersonal kita dapat mencari hiburan atau melakukan kegiatan yang menyenangkan sehingga kita dapat merasakan kelepaan atau kelegaan.

6) Membantu

Psikiater, psikolog, dan ahli terapi adalah contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Tugas-tugas tersebut dilakukan melalui komunikasi interpersonal

c. Unsur / komponen komunikasi interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal ada 8 (delapan) komponen seperti yang diuraikan dalam bukunya Devito (2007:9-20). Kedelapan komponen tersebut adalah:

1) Sumber-penerima

Kita menggunakan istilah sumber-penerima sebagai satu kesatuan yang tak terpisahkan untuk menegaskan bahwa setiap orang yang terlibat dalam komunikasi adalah sumber (atau pembicara) sekaligus penerima (atau pendengar) Anda mengirimkan pesan ketika Anda berbicara, menulis, memberikan isyarat tubuh Anda menerima pesan dengan mendengarkan, membaca, dan sebagainya

2) Enkoding-Dekoding

Dalam ilmu komunikasi kita menamai tindakan menghasilkan pesan (misalnya, berbicara atau menulis) sebagai enkoding (*encoding*) Dengan menuangkan gagasan-gagasan kita ke dalam gelombang suara atau ke atas selembar kertas, kita menjelmakan gagasan-gagasan tadi ke dalam kode tertentu. Jadi, kita melakukan enkoding, sedangkan kita menamai tindakan menerima pesan (misalnya, mendengarkan atau membaca) sebagai dekoding (*decoding*). Dengan menerjemahkan gelombang suara atau kata-kata di atas kertas menjadi gagasan, kita menguraikan kode tadi atau kita melakukan dekoding. Oleh karenanya kita menamai pembicara atau penulis sebagai enkoder (*encoder*), dan pendengar atau pembaca sebagai dekoder (*decoder*) Seperti halnya sumber-penerima, kita menuliskan enkoding-dekoding sebagai satu kesatuan yang tidak

terpisahkan untuk menyatakan bahwa kita menjalankan fungsi-fungsi ini secara simultan. Ketika kita berbicara (enkoding), kita juga menyerap tanggapan dari pendengar (dekoding).

3) Pesan

Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk. Kita mengirimkan dan menerima pesan melalui salah satu atau kombinasi tertentu dari panca indra kita. Walaupun biasanya kita menganggap pesan selalu dalam bentuk verbal (lisan maupun tertulis), ini bukanlah satu-satunya jenis pesan. Kita juga berkomunikasi secara nonverbal (tanpa kata). Sebagai contoh, komunikasi secara nonverbal dapat diwujudkan melalui busana yang kita kenakan, cara kita berjalan, berjabat tangan, menggelengkan kepala, menyisir rambut, duduk dan tersenyum, atau dengan kata lain, melalui segala hal yang kita ungkapkan dalam melakukan komunikasi.

4) Saluran

Saluran komunikasi adalah media yang dilalui pesan. Jarang sekali komunikasi berlangsung melalui hanya satu saluran, kita menggunakan dua, tiga atau empat saluran yang berbeda secara simultan. Sebagai contoh, dalam interaksi tatap muka kita berbicara dan mendengarkan (saluran suara), kita juga memberikan isyarat tubuh dan menerima isyarat ini secara visual (saluran visual). Kita juga memancarkan dan mencium bau-bauan (saluran olfaktori). Seringkali kita saling menyentuh, ini pun merupakan komunikasi (saluran taktif).

5) Gangguan

Gangguan (*noise*) adalah gangguan dalam komunikasi yang mendistorsi pesan. Gangguan yang menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Gangguan dikatakan ada dalam suatu sistem komunikasi bila ini membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik (ada orang lain yang berbicara), psikologis (pemikiran yang sudah ada di kepala kita), atau semantik (salah mengartikan makna).

6) Etik

Karena komunikasi mempunyai dampak, maka ada masalah etik disini. Karena komunikasi mengandung konsekuensi, maka ada aspek yang benar-salah dalam setiap tindak komunikasi. Tidak seperti prinsip-prinsip komunikasi yang efektif, prinsip-prinsip komunikasi yang etis sulit dirumuskan. Seringkali kita dapat mengamati dampak komunikasi, dan berdasarkan pengamatan ini, merumuskan prinsip - prinsip komunikasi yang efektif, tetapi kita tidak dapat mengamati kebenaran atau ketidakbenaran suatu tindak komunikasi, Dimensi etik dari komunikasi semakin rumit karena etik tidak memiliki keterkaitan erat dengan falsafah hidup pribadi seseorang sehingga sukar untuk menyarankan pedoman yang berlaku bagi setiap orang meskipun sukar, pertimbangan etik tetaplah merupakan bagian integral dalam setiap tindak komunikasi. Keputusan yang kita ambil dalam hal komunikasi harus dipedomani oleh

apa yang kita anggap benar di samping juga oleh apa yang kita anggap efektif

7) Lingkungan Komunikasi

Lingkungan (konteks) komunikasi setidaknya-tidaknya memiliki tiga dimensi, yaitu fisik, sosial-psikologis, dan temporal (waktu) Yang dimaksud dengan dimensi fisik adalah ruang dimana komunikasi berlangsung secara nyata atau berwujud Dimensi sosial-psikologis termasuk: misalnya, tata hubungan status diantara mereka yang terlibat, peran yang dijalankan, dan aturan budaya masyarakat dimana mereka berkomunikasi. Lingkungan atau konteks ini juga mencakup rasa persahabatan, atau permusuhan, formalitas atau informalitas, serius atau senda gurau Dan sedangkan dimensi temporal (waktu), mencakup waktu dalam hitungan jam, hari, atau sejarah dimana komunikasi berlangsung ketiga dimensi lingkungan ini saling berinteraksi, masing-masing mempengaruhi dan dipengaruhi orang lain. Sebagai contoh, terlambat memenuhi janji dengan seseorang (dimensi temporal), dapat mengakibatkan berubahnya suasana persahabatan-permusuhan (dimensi sosial psikologis), yang kemudian dapat menyebabkan perubahan kedekatan fisik dan pemilihan rumah makan untuk makan malam (dimensi fisik). Perubahan-perubahan tersebut dapat menimbulkan banyak perubahan lain. Proses komunikasi tidak pernah statis

8) Kompetensi komunikasi

Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan kita untuk berkomunikasi secara efektif (Spitzberg dan Cupach, 1989) Kompetensi ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi isi (konten) dan bentuk pesan komunikasi (misalnya, pengetahuan bahwa suatu topik mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu, tetapi mungkin tidak layak bagi pendengar dari lingkungan yang lain) Pengetahuan tentang tata cara perilaku nonverbal (misalnya kepatutan sentuhan, suara yang keras, serta kedekatan fisik) juga merupakan bagian dari kompetensi komunikasi

Untuk dapat menciptakan suasana psikologis yang nyaman dalam proses penagihan, maka pemahaman mengenai unsur / komponen komunikasi interpersonal dalam proses komunikasi merupakan hal yang mendasar dan penting Jurusita pajak dan Wajib pajak agar dapat berinteraksi dengan baik

d. Prinsip-prinsip komunikasi interpersonal

Setelah mengetahui, pengertian, tujuan dan komponen komunikasi interpersonal, kita mengenal tentang prinsip-prinsip komunikasi interpersonal (Devito, 2007 21-29) sebagai berikut

1. Komunikasi interpersonal merupakan proses transaksional Komunikasi adalah transaksi dengan transaksi dimaksudkan bahwa komunikasi

merupakan suatu proses, komponen-komponennya saling terkait, dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan atau keseluruhan

2. Komunikasi interpersonal bersifat ambigu

Pesan yang ambigu adalah pesan yang dapat diartikan lebih dari dua makna. Kadang-kadang ambiguitas hadir karena dalam berkomunikasi orang menggunakan kata-kata yang dapat diinterpretasikan secara berbeda.

3. Komunikasi interpersonal merupakan hubungan simetris dan komplementer

Hubungan dapat berbentuk simetris atau komplementer. Dalam hubungan simetris dua orang saling bercermin pada perilaku yang lainnya. Jika salah seorang mengganggu, yang lain akan mengganggu, jika yang satu menampakkan rasa cemburu, yang lain memperlihatkan rasa cemburu; jika yang satu pasif yang lain pasif. Hubungan ini bersifat setara (sebanding), dengan penekanan pada pengurangan perbedaan diantara kedua orang yang bersangkutan. Hubungan simetris bersifat kompetitif, masing-masing pihak berusaha mempertahankan kesetaraan atau keunggulannya dari yang lain.

Dari semua uraian mengenai pola komunikasi di atas menunjukkan bahwa proses komunikasi memiliki pola, model dan bentuk yang beraneka macam yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti untuk dapat membahas pola komunikasi pelaksanaan penagihan pajak oleh Jurusita pajak dengan Wajib pajaknya. Selanjutnya peneliti akan mengeneralisasikan sebuah proses

komunikasi, proses penagihan tersebut untuk dapat dikategorikan menjadi sebuah pola.

2. Pengungkapan Diri Dalam Komunikasi Interpersonal

Pengungkapan diri merupakan landasan bagi semua bentuk dan fungsi komunikasi dimana seseorang mengungkapkan informasi tentang dirinya yang biasanya disembunyikan. Dalam hal ini, informasi yang bisa berhubungan dengan pikiran, perasaan, dan perilaku seseorang atau tentang orang lain yang sangat dekat dan sangat dipikirkannya.

a. Pengertian Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)

Pengertian pengungkapan diri adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan individu terhadap situasi yang sedang dihadapinya serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau berguna untuk memahami tanggapan individu tersebut

Konsep yang lebih jelas dikemukakan oleh Devito (1995) yang mengartikan *self disclosure* sebagai salah satu tipe komunikasi dimana, informasi tentang diri yang biasa dirahasiakan diberitahu kepada orang lain. Ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu informasi yang diutarakan tersebut haruslah informasi baru yang belum pernah didengar orang tersebut sebelumnya. Kemudian informasi tersebut haruslah informasi yang biasanya disimpan / dirahasiakan Hal terakhir adalah informasi tersebut harus diceritakan kepada orang lain baik secara tertulis dan lisan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bahwa *self disclosure* adalah bentuk komunikasi interpersonal yang didalamnya terdapat pengungkapan ide,

perasaan, fantasi, informasi mengenai diri sendiri yang bersifat rahasia dan belum pernah diungkapkan kepada orang lain secara jujur

b. Faktor-Faktor Pengungkapan Diri

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengungkapan diri Menurut Devito (1995), yaitu

1) Mengungkapkan diri kepada orang lain

Secara umum *self disclosure* adalah hubungan timbal balik Dyadic effect dalam pengungkapan diri menyatakan secara tidak langsung bahwa dalam proses ini terdapat efek spiral (saling berhubungan), dimana setiap pengungkapan diri individu diterima sebagai stimulus untuk penambahan pengungkapan diri Dari yang lain

Dalam hal ini, pengungkapan diri antar kedua individu akan semakin baik jika pendengar bersikap positif dan menguatkan Secara umum, individu cenderung menyukai orang yang mengungkapkan cerita rahasianya pada jumlah yang kira-kira sama

2) Ukuran audiens

Pengungkapan diri, mungkin karena sejumlah ketakutan yang dirasakan oleh individu karena mengungkapkan cerita tentang diri sendiri, lebih sering terjadi dalam kelompok yang kecil daripada kelompok yang besar Dengan pendengar lebih dari satu seperti monitoring sangatlah tidak mungkin karena respon yang nantinya bervariasi antara pendengar Alasan lain adalah jika kelompoknya lebih besar dari dua, pengungkapan diri akan dianggap dipamerkan dan terjadinya pemberitaan publik Tak

lama kemudian akan dianggap hal yang umum karena sudah banyak orang yang tahu

3) Topik

Topik mempengaruhi jumlah dan tipe pengungkapan diri Menemukan bahwa pengungkapan diri mengenai uang, kepribadian dan fisik lebih jarang dibicarakan daripada berbicara tentang rasa dan minat, sikap dan opini, dan juga pekerjaan. Hal ini terjadi karena tiga topik pertama lebih sering dihubungkan dengan *self-concept* seseorang, dan berpotensi melukai orang tersebut.

4) Valensi

Nilai (kualitas positif dan negatif) pengungkapan diri juga berpengaruh secara signifikan Pengungkapan diri yang positif lebih suka daripada pengungkapan diri yang negatif Pendengar akan lebih suka jika pengungkapan diri orang lain yang didengarnya bersifat positif.

5) Seks

Banyak penelitian mengindikasikan secara umum, bahwa wanita lebih terbuka daripada pria tapi keduanya membuat *disclosure* (pengungkapan) negatif yang hampir sama dari segi jumlah dan tingkatannya.

6) Ras, kewarganegaraan, dan umur

Terdapat perbedaan ras dan kebangsaan dalam pengungkapan diri juga terdapat perbedaan frekuensi pengungkapan diri dalam grup usia yang berbeda Pengungkapan diri pada teman dengan gender yang berbeda meningkat dari usia 17-50 tahun dan menurun kembali.

7) Penerimaan hubungan (*Receiver Relationship*)

Seseorang yang menjadi tempat bagi individu untuk *disclose* mempengaruhi frekuensi dan kemungkinan dari pengungkapan diri. Individu cenderung *disclosure* pada individu yang hangat, penuh pemahaman, memberi dukungan dan mampu menerima individu apa adanya.

c. Tujuan Pengungkapan Diri

Kita mengungkapkan informasi ke orang lain dengan beberapa alasan. Menurut Derlega & Grzelak (dalam Taylor, 2000), lima alasan utama untuk pengungkapan diri adalah:

1) *Expression*

Kadang-kadang individu membicarakan perasaannya untuk pelampiasan. Mengekspresikan perasaan adalah salah satu alasan untuk penyingkapan diri.

2) *Self Clarification*

Dalam proses berbagi perasaan atau pengalaman dengan orang lain, individu mungkin mendapat *self-awareness* dan pemahaman yang lebih baik. Bicara kepada teman mengenai masalah dapat membantu individu untuk mengklarifikasi pikirannya tentang situasi yang ada.

3) *Social Validation*

Dengan melihat bagaimana reaksi pendengar pada pengungkapan diri yang dilakukan, individu mendapat informasi tentang kebenaran dan ketepatan pandangannya.

4) *Social Control*

Individu mungkin mengungkapkan atau menyembunyikan informasi tentang dirinya, sama seperti arti dari kontrol sosial. Individu mungkin menekan topik. Kepercayaan atau ide yang akan membentuk pesan yang baik pada pendengar Dalam kasus yang ekstrim, individu mungkin dengan sengaja berbohong untuk mengeksploitasi orang lain

5) *Relationship Development*

Banyak peneliian yang menemukan bahwa kita lebih disclosure kepada orang dekat dengan kita. Seperti suami / istri, keluarga, sahabat dekat. Penelitian lain mengklaim bahwa kita lebih disclosure pada orang yang kita sukai dari pada orang yang tidak kita sukai. Kita lebih sering untuk terbuka kepada orang yang suka menerima, memahami, bersahabat, dan mendukung kita

d. Resiko Pengungkapan Diri

Valerian Derlega (dalam Taylor 2000) menyatakan ada beberapa resiko yang mungkin dialami individu saat mereka sedang mengungkapkan diri, antara lain :

1) *Indifference*

Individu berbagi informasi dengan orang lain untuk memulai hubungan. Terkadang, hal itu dibalas oleh orang tersebut dan hubungan pun terjalin. Hal yang sebaliknya dapat terjadi bilamana individu menemui orang yang tidak dapat membalas dan kelihatan tidak tertarik mengetahui tentang individu tersebut.

2) *Rejection*

Informasi yang diungkapkan individu mungkin akan berakibat penolakan sosial

3) *Loss of Control*

Kadang-kadang-kadang orang lain menggunakan informasi yang diberikan sebagai alat untuk menyakiti atau mengontrol perilaku individu.

4) *Betrayal*

Ketika individu mengungkapkan informasi pada seseorang individu sering mengingatkan bahwa informasi ini rahasia. Tapi sering kali informasi ini tidak dirahasiakan dan diketahui kepada orang lain.

e. Tahapan Pengungkapan Diri

Self-disclosure melibatkan konsekuensi positif dan negatif. Keputusan untuk mengungkapkan diri bersifat individual dan didasarkan pada beberapa pertimbangan, Adapun tahapan dalam melakukan pengungkapan diri adalah sebagai berikut

1) Pertimbangan akan motivasi melakukan pengungkapan diri

Setiap pengungkapan diri ditimbulkan oleh motivasi yang berbeda-beda pada setiap individu. Pengungkapan diri sebaiknya didorong oleh pertimbangan dan perhatian yang ada terhadap hubungan yang dijalani oleh individu, terhadap orang lain yang berada disekeliling individu dan terhadap diri sendiri. Pengungkapan diri sebaliknya berguna bagi semua orang yang terlibat.

2) Pertimbangan pantas atau tidaknya pengungkapan diri

Pengungkapan diri sebaiknya sesuai dengan konteks dan hubungan yang terjalin antara pembicara dan pendengar Individu harus memperhatikan waktu dan tempat yang tepat untuk mengungkapkan diri. Pendengar yang dipilih biasanya adalah orang yang memiliki hubungan yang dekat dengan individu. Penting untuk dipertimbangkan apakah pendengar mau mendengarkan pengungkapan diri individu. Apakah pendengar dapat mengerti hal yang diungkapkan oleh individu Menurut Devito (dalam Dayakisni & Hudaniah, 2003), jika pendengar merupakan orang yang menyenangkan dan membuat individu merasa nyaman serta dapat membangkitkan semangat maka kemungkinan untuk membuka diri akan semakin besar Malahan, individu akan menutup diri pada orang-orang tertentu karena merasa kurang percaya

3) Pertimbangan akan respon yang terbuka dan jujur

Pengungkapan diri sebaiknya dilakukan di lingkungan yang mendukung adanya respon yang jujur dan terbuka hindari pengungkapan diri jika pendengar berada sedang terburu-buru atau ketika mereka berada pada situasi yang tidak memungkinkan adanya respon yang jujur dan terbuka.

4) Pertimbangan akan kejelasan dari pengungkapan diri

Tujuan dari pengungkapan diri adalah untuk menginformasikan bukan membuat orang lain kebingungan Seringkali individu hanya mengungkapkan informasi yang tidak lengkap yang membingungkan pendengar. Sebaiknya Individu mempertimbangkan informasi apa yang

hendak diungkapkan, dan mempersiapkan diri pada konsekuensi untuk mengungkapkan diri lebih dalam lagi supaya pendengar dapat mengerti.

5) Pertimbangan kemungkinan pengungkapan diri pendengar

Selama mengungkapkan diri, berikan pendengar kesempatan untuk mengungkapkan dirinya. Raven & Rubin (dalam Dayakisni & Hudaniah, 2003) menyatakan bila individu menceritakan sesuatu yang bersifat pribadi, pendengar akan cenderung memberikan reaksi yang sepadan. Pada umumnya individu mengharapkan orang lain memperlakukannya sama seperti individu memperlakukan orang lain tersebut. Pengungkapan diri pendengar merupakan suatu tanda pengungkapan diri individu diterima atau sesuai.

6) Pertimbangan akan risiko yang mungkin terjadi akibat pengungkapan diri

Pengungkapan diri sebaiknya diikuti dengan pertimbangan konsekuensi yang dari pengungkapan diri tersebut. Pengungkapan diri tidak selalu menghasilkan konsekuensi yang positif seperti pemahaman dan penerimaan dari pendengar tetapi juga kemungkinan akan adanya konsekuensi negatif seperti penolakan dan ketegangan. Franke & Leary (dalam Taylor, Peplau & Sears, 2000) menyebutkan, bahwa individu dengan orientasi seksual yang berbeda berkeinginan untuk mengungkapkan diri, tetapi mereka takut bahwa pengungkapan yang mereka lakukan akan menyebabkan kemarahan, penolakan dan atau diskriminasi.

Tahapan pengungkapan diri ini bukan merupakan suatu aturan kaku yang harus dilewati tahap demi tahap. Individu dapat

mengungkapkan diri mengikuti tahap per tahap atau tidak secara berurutan. Begitupula Wajib Pajak dan Jurusita Pajak dalam hubungan pada saat penagihan pajak juga perlu melakukan pengungkapan diri sesuai dengan batasan yang ada agar tujuan penagihan dapat dicapai.

3. Hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal

Menurut Cangara (2013) hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yang pertama adalah Hambatan Teknis, hal ini terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi mengalami kerusakan. Yang kedua adalah Hambatan Sematik, hal ini disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Yang ketiga adalah Hambatan Psikologis, hal ini terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna. Yang keempat adalah Hambatan Fisik, Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.

Hambatan yang kelima adalah Hambatan Status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior, atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu

memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada raja yang memimpinya. Yang keenam adalah Hambatan Kerangka Berpikir merupakan hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda. Hambatan yang terakhir adalah Hambatan Budaya yang disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam berkomunikasi.

Dari teori di atas dapat diketahui bahwa ada berbagai macam hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut berpengaruh dalam penerimaan pesan dan dapat mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan lancar dan semestinya.

4. Stereotip

Stereotip adalah penilaian yang tidak seimbang terhadap suatu kelompok masyarakat. Penilaian itu terjadi karena kecenderungan untuk menggeneralisasi tanpa diferensiasi. De Jonge dalam Sindhunata (2000) mengatakan bahwa bukan rasio melainkan perasaan dan emosilah yang menentukan yang menentukan stereotip. Barker (2004:415) mendefinisikan stereotip sebagai representasi terang-terangan namun sederhana yang mereduksi orang menjadi serangkaian ciri karakter yang dibesar-besarkan, dan biasanya bersifat negatif. Suatu representasi yang memaknai orang lain melalui operasi kekuasaan.

Stereotip dibagi menjadi dua jenis, yakni heterostereotype dan autostereotype. Heterostereotype merujuk pada stereotip yang dimiliki yang terkait dengan kelompok lain, sementara autostereotype adalah stereotip yang terkait dengan dirinya sendiri (Triandis, 1994:107; Matsumoto, 2003: 69). Stereotip ini tidak selalu negatif, namun juga kadang mengandung gambaran - gambaran positif. Stereotip ini bisa berbentuk pandangan

5. Penagihan di Bidang Perpajakan

A. Penagihan Pajak

a. Pengertian Penagihan Pajak

Sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa sebagaimana yang telah diubah dalam Undang-undang Nomor 19 tahun 2000, yang dimaksud dengan penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, dan menjual barang yang telah disita.

Sedangkan menurut Muhammad (2007, hal 7), penagihan pajak adalah perbuatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak karena wajib pajak tidak memenuhi ketentuan undang-undang pajak, khususnya mengenai pembayaran pajak yang terutang.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penagihan

pajak dilakukan Direktorat Jenderal Pajak atau fiskus karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang perpajakan, khususnya tentang kewajiban wajib pajak dengan melaksanakan pengiriman surat peringatan, surat teguran, surat paksa, penyitaan dan pelepasan.

b. Dasar Penagihan Pajak

Sesuai pasal 18 Ayat 1 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa Surat Ketetapan maupun Surat Keputusan yang menjadi dasar penagihan pajak seperti berikut ini:

1. Surat Tagihan Pajak

Surat tagihan pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda.

2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

Dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 145/PMK.03/2012, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang masih harus dibayar.

3. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)

Dalam peraturan Menteri Keuangan No. 145/PMK.03/2012, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) adalah surat

ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak telah ditetapkan.

4. Surat Keputusan Pembetulan (SKP)

Adalah surat keputusan untuk membetulkan kesalahan tulis, kesalahan hitung/atau kekeliruan dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang terdapat dalam surat ketetapan pajak atas surat tagihan.

5. Surat Keputusan Keberatan (SKK)

Adalah surat keputusan atas keberatan terhadap surat ketetapan pajak atau terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh wajib pajak.

6. Putusan Banding (PB)

Di dalam Pasal 1 (Undang-undang No. 28 Tahun 2007) putusan banding adalah putusan badan peradilan pajak atas banding terhadap Surat Keputusan Keberatan yang diajukan oleh wajib pajak. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan Surat Tagihan Pajak (STP). Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan oleh kitadakbenaran dalam pengisian surat pemebritahuan atau karena ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang dihitung dan dilaporkan kedalam Surat pemebritahuan yang bersangkutan tidak benar maka Direktorat Jenderal Pajak menetapkan besarnya pajak yang terutang sebagaimana mestinya

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penerbitan surat ketetapan pajak harus diterbitkan berdasarkan nota perhitungan melalui pemeriksaan.

c. Tindakan Penagihan Pajak

Sesuai dengan sistem perpajakan yang dianut di Indonesia, maka tindakan penagihan pajak yang dilakukan setelah adanya pemeriksaan pajak dan setelah diterbitkannya Surat Keputusan Pajak (STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan pajak yang harus dibayar setelah lewat jatuh tempo pembayaran yang bersangkutan). Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak SKP, Pembetulan Pasal 16 KUP, Keberatan Pasal 25/26 KUP, Pasal 36 (1) a KUP Pasal 36 (1) b KUP Pasal 36 (1) d KUP mengajukan pembatalan hasil pemeriksaan tidak setuju terhadap pokok pajak tetapi jangka waktu penyampaian keberatan telah lewat (3 bulan). Mengajukan permohonan pengurangan/penghapusan sanksi administrasi gugatan ke pengadilan pajak peninjauan kembali ke MA Banding ke Pengadilan Pasal 23 UU KUP mengajukan keberatan mengajukan pembetulan.

Penagihan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1) Penagihan pajak pasif

Penagihan pajak pasif dilakukan dengan menggunakan STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar. Jika dalam jangka waktu 30 hari belum dilunasi maka 7 hari setelah jatuh tempo

akan diikuti dengan penagihan pajak aktif yang dimulai dengan menerbitkan surat teguran.

2) Penagihan pajak aktif

Penagihan pajak aktif merupakan lanjutan dari penagihan pajak pasif, dimana dalam upaya penagihan ini fiskus berperan aktif dalam arti tidak hanya mengirim surat tagihan atau surat ketetapan pajak tetapi akan diikuti dengan tindakan sita dan dilanjutkan dengan dilaksanakan lelang.

B. Kajian Teoritis

1. Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)

Dalam banyak hal, kita memang berbeda satu sama lain. Semakin besar perbedaan yang kita miliki dan semakin sedikit yang kita ketahui tentang orang lain, maka semakin besar pula ketidakpastian dan terkadang kecemasan serta ketakutan yang kita miliki. Dalam rangka mengurangi ketidakpastian dalam hubungan Jurusita Pajak dengan Wajib Pajak, maka dibutuhkan strategi yang tepat sehingga komunikasi yang dilakukan dapat bermanfaat.

Ketidakpastian adalah suatu keragu-raguan terhadap suatu hubungan. Upaya anamnesa akan terganggu dengan adanya ketidakpastian dari partisipan komunikasi, khususnya Wajib Pajak. Adanya ketidakpastian juga berarti menimbulkan adanya ketidakpercayaan Wajib Pajak terhadap Jurusita Pajak, pada saat kunjungan Jurusita Pajak. Sedangkan dalam

interaksi manapun, untuk mencapai hasil komunikasi yang paling diperlukan kepercayaan terhadap kedua belah pihak.

Komunikasi mempunyai posisi yang sangat penting dalam proses penagihan pajak, karena komunikasi ini dilakukan bertujuan untuk mengubah sikap Wajib Pajak yang was-was dan Juru sita pajak yang skeptis. Sikap was-was pada Wajib Pajak dan sikap skeptis Juru sita Pajak seharusnya diubah menjadi sikap kooperatif yang dapat membantu Juru sita Pajak dalam melakukan penagihan pajak

Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*-selanjutnya disebut URT) agar dapat membimbing peneliti dalam mengumpulkan, menganalisis, dan mengambil kesimpulan. Teori ini dipilih karena menurut peneliti URT akan membantu para pihak memahami pentingnya komunikasi interpersonal yang baik sehingga akan terbentuk awal yang baik. Interaksi awal yang baik akan berlanjut pada hubungan interpersonal yang efektif diantara Juru sita Pajak dan Wajib Pajak.

a. Tujuan Teori

Dalam penelitian ini digunakan URT dari Berger dan Calabrese, teori ini menjelaskan bagaimana mencari cara untuk mengurangi ketidakpastian yang kita alami saat bertemu dengan orang asing atau saat kita berada dalam situasi yang baru (dalam Beebe, Beebe & Redmond, 1996:96).

Seperti teori penetrasi social teori pengurangan ketidakpastian juga mengakui bahwa interaksi-interaksi awal di antara orang-orang yang tidak

saling kenal akan melibatkan pertukaran informasi, dan perubahan pertukaran-pertukaran tersebut dapat diprediksi seiring dengan terjadinya kemajuan. Jika teori penetrasi sosial mengelaborasi perubahan-perubahan pembukaan diri yang terjadi seiring berjalannya waktu, teori pengurangan ketidakpastian berfokus pada mekanisme-mekanisme yang memotivasi perilaku komunikasi (Berger, 2014:471).

Teori ini melukiskan atau menggambarkan tiga parameter situasional yang meningkatkan keinginan orang untuk mengurangi ketidakpastian (Berger, 1979 dalam Budyatna, 2015 142) Parameter tersebut yaitu 1) deviasi, maka kita ingin tahu apabila individu melanggar harapan-harapan kita; 2) antisipasi interaksi mendatang, kita khususnya termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian apabila kita mengharapkan berinteraksi lagi dengan seseorang; dan 3) mengendalikan sumber-sumber, kita khususnya merasa terpaksa untuk mengurangi ketidakpastian apabila seseorang menentukan imbalan dan biaya yang akan kita terima

Uncertainty Reduction Theory mengenal dua peran komunikasi di dalam situasi antarpribadi Pertama, kita mencoba untuk memprediksi dan menjelaskan komunikasi. Kedua, komunikasi menyediakan informasi kita untuk membantu kita memprediksi dan menjelaskan Dalam hal ini komunikasi akan memberikan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan sedikit demi sedikit pengetahuan dari isyarat nonverbal, dan memperoleh informasi dari pengungkapan pengungkapan Karena itu, URT mengemukakan bahwa komunikasi dapat menjadi sebab

dan akibat mengenai ketidakpastian (Berger & Calabrese, 1975 dalam Budyatna, 2015 143)

Selain itu, Berger dan Calabrese (dalam West & Turner, 2011 175) menyatakan bahwa ketidakpastian hubungan dengan 7 (tujuh) konsep lain yang berakar pada komunikasi dan pengembangan hubungan, yaitu out verbal, kehangatan nonverbal (seperti nada suara yang menyenangkan dan mencondongkan tubuh ke arah depan). pencarian informasi (bertanya), pembukaan diri. resiprositas, pembukaan diri kesamaan dan kesukaan. Tiap konsep ini bekerja bersama dengan lainnya sehingga para partisipan dapat mengurangi sebagian dari ketidakpastian mereka.

b. Asumsi dan Aksioma Teori

Melalui aksioma dan teoremanya, URT mengemukakan sebuah pergerakan yang dinamis dari hubungan interpersonal pada tahap-tahap awalnya. Teori ini memperlihatkan konsep-konsep seperti pencarian informasi dan pembukaan diri yang secara khusus relevan terhadap pembelajaran akan perilaku komunikasi URT berusaha untuk menempatkan komunikasi sebagai dasar perilaku manusia, dan karenanya sejumlah asumsi tentang perilaku manusia dan komunikasi mendasari teori ini.

Asumsi dalam URT yang diungkap West & Turner (2011 176- 179) adalah sebagai berikut :

a. Orang mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal

Karena terdapat harapan berbeda-beda mengenai kejadian interpersonal, maka masuk akal untuk menyimpulkan bahwa orang merasakan ketidakpastian atau kecemasan untuk bertemu orang lain.

- b. Ketidakpastian adalah keadaan yang tidak mengenakan, menimbulkan stress secara kognitif

Berada didalam ketidakpastian membutuhkan energi emosional dan psikologis yang tidak sedikit.

- c. Ketika orang asing bertemu, perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka dan meningkatkan prediktabilitas Dalam hal ini ditekankan bahwa pencarian informasi biasanya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dengan tujuan untuk memperoleh prediktabilitas.

- d. Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan.

Kebanyakan orang memulai interaksi dalam sebuah fase awal (*entry phase*), yang dapat didefinisikan sebagai tahap awal interaksi antara orang asing. Fase awal dituntun oleh aturan dan norma implisit dan eksplisit. Setelah itu, orang memasuki tahapan kedua, yang disebut sebagai fase personal (*Personal Phase*), atau tahap di mana partisipan mulai berkomunikasi dengan lebih spontan dan membuka lebih banyak informasi pribadinya. Fase personal dapat terjadi dalam perjumpaan awal, tetapi biasanya lebih banyak terjadi setelah dilakukan beberapa interaksi. Tahap ketiga, fase terakhir (*Exit Phase*), atau tahap di mana individu membuat keputusan mengenai apakah mereka ingin melanjutkan interaksi dengan pasangannya di masa yang akan datang, meskipun semua orang tidak memasuki sebuah tahapan dengan cara yang sama atau tetap pada sebuah tahapan selama beberapa waktu

- e. Komunikasi interpersonal adalah alat yang utama untuk mengurangi ketidakpastian

Komunikasi interpersonal sebagai fokus URT berarti bahwa komunikasi interpersonal mensyaratkan beberapa kondisi - beberapa di antaranya adalah kemampuan untuk mendengar, tanda respon nonverbal dan bahasa yang sama

- f. Kuantitas dan sifat informasi yang dibagi oleh orang Berubah seiring dengan berjalannya waktu

Asumsi ini berfokus pada fakta bahwa komunikasi interpersonal adalah perkembangan Teoritikus pengurangan ketidakpastian percaya bahwa interaksi awal adalah elemen kunci dalam proses perkembangan ini

- g. Sangat mungkin untuk menduga perilaku orang dengan menggunakan cara seperti hukum

Para teoritikus memiliki cara pandang yang berbeda dengan menggunakan ontologi, epistemologi, dan aksiologi dalam menjelaskan perilaku komunikasi. Salah satu ontologi yang sudah dibahas adalah hukum, yang berasumsi bahwa perilaku manusia diatur oleh prinsip-prinsip umum yang berfungsi dengan cara seperti hukum.

Adapun aksioma-aksioma dari Berger (West & Turner, 2011 179- 182) yang menekankan persesuaian di antara ketidakpastian dan komunikasi yaitu :

Aksioma 1: Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan komunikasi verbal

Dengan adanya tingkat ketidakpastian yang tinggi pada permulaan fase awal, ketika jumlah komunikasi verbal antara dua orang asing meningkat, Tingkat ketidakpastian suntuik tiap

partisipan dalam suatu hubungan akan menurun. Jika ketidakpastian menurun, jumlah komunikasi verbal meningkat.

Aksioma 2 : Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan ekspresivitas afiliatif non verbal

Ketika ekspres afiliatif nonverbal meningkat, tingkat ketidakpastian menurun dalam situasi interaksi awal. Selain itu penurunan tingkat ketidakpastian akan menyebabkan peningkatan keekspresifan afiliatif nonverbal.

Aksioma 3 :Ketidakpastian dihubungkan secara positif dengan perilaku pencarian informasi.

Tingkat ketidakpastian yang tinggi menyebabkan meningkatnya perilaku pencarian informasi Ketika tingkat ketidakpastian menurun, perilaku pencarian informasi juga menurun

Aksioma 4 : Ketidakpastian yang dilakukan secara negatif dengan keakraban / keintiman isi komunikasi.

Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam sebuah hubungan menyebabkan penurunan tingkat keintiman dari isi komunikasi Tingkat ketidakpastian yang rendah yang menghasilkan tingkat keintiman yang tinggi

Aksioma 5 :Ketidakpastian dihubungkan secara positif dengan tingkat resiprositas.

Ketidakpastian yang tingkat tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi Tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat resiprositas yang rendah pula

Aksioma 6 :Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan tingkat kesamaan/ kemiripan di antara para pihak

Kemiripan di antara Orang akan mengurangi ketidakpastian, sementara ketidakmiripan akan meningkatkan ketidakpastian

Aksioma 7 : Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan kesukaan

Peningkatan tingkat ketidakpastian akan menghasilkan penurunan dalam kesukaan, penurunan dalam ketidakpastian menghasilkan peningkatan dalam kesukaan

Aksioma Kedelapan ditambahkan berdasarkan penelitian Parks dan Adelman (1983) dalam West & Turner (2011) untuk melengkapi hubungan di antara ketidakpastian dan saling melengkapi dalam jaringan sosial manusia adalah :

Aksioma 8 :Ketidakpastian dihubungkan secara negatif dengan jaringan-jaringan komunikasi bersama di antara para pihak

Makin orang berinteraksi dengan teman atau anggota keluarga dari mitra hubungan mereka, maka sedikit ketidakpastian yang mereka alami.

Selanjutnya James Neuliep dan Erica Grohskop (2000) menyarankan aksioma kesembilan berdasarkan penelitian mereka yang mengkorelasikan ketidakpastian dengan kepuasan komunikasi (West & Turner, 2011 190)

Aksioma 9 : Terdapat hubungan kebalikan atau negatif antara ketidakpastian dengan kepuasan komunikasi

Selama perjumpaan interaksi awal, ketika individu - individu mengurangi ketidakpastian mereka mengalami kepuasan komunikasi daripada dalam situasi dimana ketidakpastian tergolong tinggi. Dalam konteks ini, kepuasan komunikasi diartikan sebagai respon afektif terhadap pencapaian tujuan dan harapan komunikasi.

c. Bentuk-bentuk ketidakpastian

Berger & Bradac, 1982 dalam West & Turner (2011 184) dan Budyatna (2015 141) menjabarkan bahwa URT mengidentifikasi dua bentuk ketidakpastian yang berasal dari interaksi diadik atau *dyadic interaction*, yaitu:

- 1) Ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*), yaitu mengacu pada keragu-raguan yang dialami orang tentang keyakinan diri mereka dan keyakinan orang lain,
- 2) Ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*), yaitu mengacu pada masalah-masalah yang dihadapi individu-individu tentang perbuatan-perbuatan mereka sendiri dan perbuatan-perbuatan orang lain.

Singkatnya ketidakpastian muncul apabila orang memiliki kurang informasi tentang diri mereka dan orang lain

Ketidakpastian sebagai bentuk kecemasan berkomunikasi dapat dilihat dari beberapa parameter seperti yang disebutkan oleh Miles Patterson dan Vicky Ritts (dalam Littlejohn & Foss, 2009 99) Parameter-parameter tersebut adalah

- 1) Aspek fisiologi , seperti detak jantung dan rona merah pipi karena malu.
- 2) Manifestasi perilaku, seperti penghindaran dan proteksi diri.
- 3) Dimensi kognitif, seperti fokus diri dan pikiran negatif.

West & Turner (2011 184) selanjutnya menjelaskan bahwa jika salah satu pihak mempertanyakan pendapat pihak lain atas pilihan dan keyakinannya, maka ketidakpastian kognitif meningkat, sedangkan jika para pihak melakukan pembuka diri (*self disclosure*) secara tidak sesuai (membuka informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain) atau benar-benar tidak mengindahkan pasangan bicaranya, maka ketidakpastian perilaku akan meningkat. Orang dapat berbeda dalam ketidakpastian kognitif, ketidakpastian perilaku, atau keduanya sebelum, selama, atau setelah interaksi

Adapun Berger (1979) dalam West & Turner (2011: 193) menyatakan adanya tiga kondisi pendahulu utama ketika seseorang mencari pengurangan ketidakpastian yaitu :

1. Ketika orang satunya mempunyai Potensi untuk memberikan penghargaan atau hukuman
2. Ketika orang satunya yang berperilaku kebaikan dari yang diharapkan
3. Ketika seseorang mengharapkan interaksi selanjutnya dengan orang lain

d. Cara pengurangan ketidakpastian

Berger dan koleganya (1989) dalam Budyatna (2015 144) telah mengidentifikasi tiga strategi yang digunakan untuk menanggulangi ketidakpastian, yaitu:

i. Mencari informasi

Konsisten dengan pemusatan pada komunikasi sebagai sarana bagi perolehan pengetahuan, URT menggambarkan tiga kategori mengenai pencarian informasi, yaitu (Berger & Bradac, 1982, Berger & Kellerman, 1994) :

- Strategi pasif adalah strategi dimana pihak yang hendak mereduksi ketidakpastian mengumpulkan informasi tentang target melalui observasi, tanpa harus berhubungan langsung dengan target (*unobtrusive observation*). Misalnya dengan mengamati orang yang menjadi target ketika berinteraksi dengan orang lain, atau melakukan pengamatan dari kejauhan.
- Strategi aktif adalah observasi mengenai target person tanpa adanya interaksi langsung antara pihak yang melakukan observasi dengan target. Termasuk dalam kategori ini adalah perolehan informasi mengenai target melalui pihak ketiga Dalam hal ini yang bersangkutan telah mengambil tindakan untuk memperoleh informasi dan tidak betul-betul berinteraksi dengan orang yang menjadi target.
- Strategi interaktif adalah strategi perolehan informasi dimana pihak yang melakukan observasi melibatkan diri secara langsung dan ada kontak (*face to face*) dengan target. Misalnya berupa tanya jawab, pengungkapan secara timbal balik, dan membuat target rileks dalam suasana santai.

ii. Membuat perencanaan

Individu-individu juga dalam menanggulangi ketidakpastian dengan membuat perencanaan sebelum dan selama interaksi sosial (Berger, 1997). Sebuah "rencana" merupakan sebuah gambaran kognitif mengenai tindakan-tindakan yang orang dapat digunakan. Supaya berhasil, individu-individu harus merencanakannya pada tingkat yang optimal untuk kompleksitas. Individu-individu paling berhasil dalam lingkungan-lingkungan yang ambigu (tidak pasti) apabila mereka dapat menghasilkan, membuat, dan mengubah rencana-rencana untuk membicarakan kemungkinan-kemungkinan yang mungkin terjadi (Berger, 1997)

iii. Membatasi

Strategi ketiga yang membatasi terhadap hasil - hasil negatif yang dapat terjadi apabila pembuatan pesan-pesan dalam kondisi-kondisi ketidakpastian (Berger, 1997). Dalam hal ini individu dapat menyusun pesan-pesan dengan cara yang memperkecil penampilan yang menjengkelkan, contohnya dengan menggunakan humor untuk memperhalus permintaan mereka, atau mereka akan mengalihkan arah pesan mereka jika mereka perlu menarik diri. Pilihan lainnya adalah dengan menggunakan pesan-pesan yang ambigu untuk menutupi maksud yang sebenarnya, atau menggunakan penolakan - penolakan untuk menangkal reaksi-reaksi yang negatif. Alternatif lainnya adalah mengendalikan cerita untuk mendapatkan informasi selagi yang lainnya berbicara.

2. Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian

A. Pengertian Kecemasan (*Anxiety*) dan Ketidakpastian (*Uncertainty*)

Gudykunst mengasumsikan ketika seseorang yang berasal dari kelompok budaya tertentu memasuki kelompok yang berbeda budaya maka individu tersebut akan mengalami serangkaian krisis pada awal pertama ia berinteraksi. Rangkaian awal yang dimaksud oleh Gudykunst adalah: 1) ia akan merasa cemas, merasa tidak aman dan tidak mengetahui pasti apa yang harus diperbuat. 2) Ia akan *hyper aware* pada budaya yang ia masuki, walaupun dalam situasi interpersonal yang baru mereka (orang asing dan orang dalam kelompok) memiliki derajat yang sama dalam merasakan kecemasan dan ketidakpastian (Griffin, 2012: 133).

Gudykunst mendefinisikan *anxiety* sebagai perasaan khawatir, tegang, takut atau gelisah atas apa yang mungkin terjadi saat berkomunikasi dengan orang asing dalam konteks antarbudaya yang biasanya disebabkan oleh adanya dugaan-dugaan negatif terhadap orang asing tersebut. Setiap orang memiliki tingkat *anxiety* yang berbeda-beda. Jika *anxiety* sangat tinggi, ia akan kesulitan bahkan tidak mau berkomunikasi dengan orang asing. Seseorang hanya akan menggunakan stereotip dalam memprediksi perilaku orang asing, padahal stereotip cenderung tidak selalu tepat pada setiap individu. Sebaliknya, jika *anxiety* sangat rendah, orang tidak akan merasakan adrenalin yang memotivasinya berkomunikasi dengan orang asing.

Menurut Stephan & Stephan (1985) yang terdapat dalam Gudykunts & Kim (1997:38) menjelaskan bahwa terdapat empat tipe dari *anxiety* Ketika berinteraksi dengan orang asing, yakni :

a. *Anxiety* terhadap konsep diri

Kekhawatiran ini berupa perasaan yang muncul Ketika berinteraksi dengan orang asing dimana muncul perasaan tidak kompeten, bingung, tidak nyaman, frustrasi serta canggung. Bahkan bisa juga kehilangan rasa bangga (kepercayaan diri).

b. *Anxiety* terhadap perilaku negatif yang dihasilkan dari komunikasi dengan orang asing

Hal ini berkaitan dengan perasaan akan adanya eksploitasi yang dilakukan orang asing terhadap kita, adanya pemanfaatan untuk mengambil keuntungan ataupun perasaan khawatir akan adanya usaha orang asing untuk mendominasi diri kita, bisa juga berkaitan dengan ketakutan diri seseorang dalam hal memperlakukan orang asing secara buruk Ketika berinteraksi.

c. *Anxiety* terhadap penilaian orang asing

Perasaan khawatir terhadap penilaian ini berkaitan dengan kekhawatiran pada penolakan, celaan, ejekan dan memunculkan stereotip negative.

d. *Anxiety* terhadap penilaian negative dari ingrup

Ketika berinteraksi dengan orang asing, seseorang merasa khawatir terhadap celaan anggota grupnya, penolakan bahkan penilaian bahwa kita bukan bagian dari grup tersebut.

Sementara itu *uncertainty* didefinisikan sebagai keraguan atas kemampuan untuk memprediksi hasil dari interaksi dengan orang asing, termasuk juga keraguan tentang apa yang telah kita lakukan. *Uncertainty*

selalu muncul dalam setiap peristiwa komunikasi. Sama halnya dengan *anxiety*, setiap orang juga memiliki tingkat *uncertainty* yang berbeda-beda. Jika *uncertainty* sangat tinggi, seseorang akan merasa tidak nyaman berkomunikasi dan tidak percaya diri untuk membuat prediksi-prediksi dikarenakan kurangnya informasi yang dimilikinya tentang orang asing yang dihadapi. Jika *uncertainty* sangat rendah, seseorang akan berpikir bahwa perilaku orang asing akan sangat mudah untuk diprediksi.

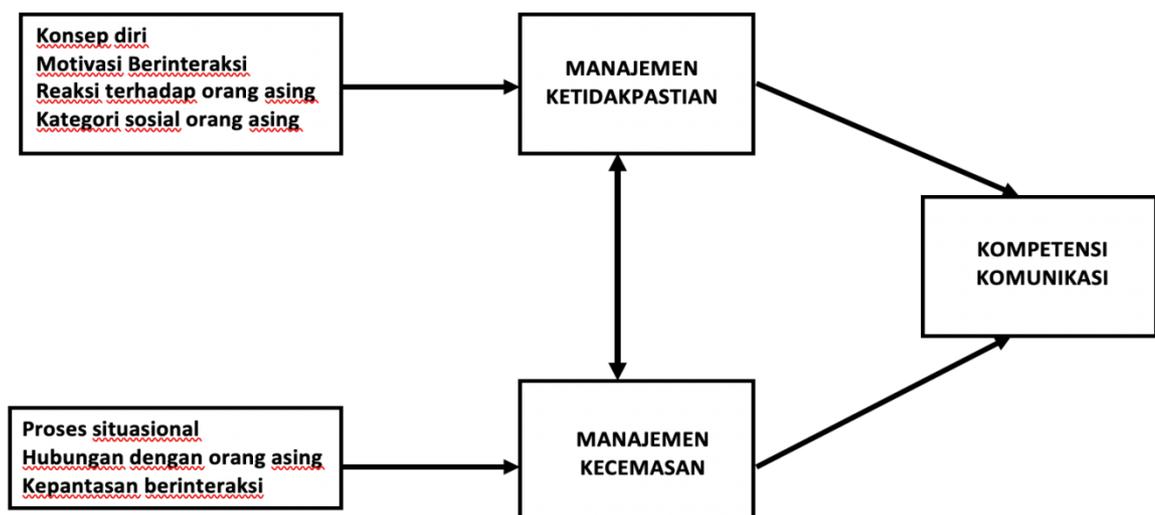
Seseorang menjadi sangat percaya diri untuk memprediksi perilaku orang asing karena ia memiliki cukup informasi tentang orang asing tersebut, akan tetapi informasi yang dimiliki tersebut tidak selalu menjamin bahwa prediksi yang dibuat sudah tepat. Ketika seseorang terlalu percaya diri, ia akan sangat mungkin melakukan kesalahan interpretasi terhadap perilaku orang asing karena ia tidak mempertimbangkan bahwa mungkin saja prediksi yang dibuatnya tidak tepat. Selain itu, ketika seseorang berpikir bahwa perilaku orang asing akan sangat mudah diprediksi, tidak akan ditemukan kebaruan ketika berkomunikasi. Hal ini menyebabkan seseorang tidak memiliki ketertarikan dan tidak termotivasi untuk berkomunikasi.

Dalam Griffin (2006:132) dinyatakan bahwa Berger menyimpulkan terdapat dua jenis *uncertainty* yang muncul ketika berkomunikasi dengan orang asing. Selain itu, dalam Gudykunst & Kim 1997:32) juga dikemukakan bahwa Berger dan Calabrese menyimpulkan bahwa terdapat dua jenis *uncertainty* Ketika berinteraksi dengan orang asing.

1. *Uncertainty* terhadap sikap, perasaan, kepercayaan, nilai dan perilaku orang asing

2. *Uncertainty* terhadap makna dibalik perilaku yang ditunjukkan oleh orang asing Ketika berkomunikasi

Uncertainty selalu muncul dalam komunikasi bahkan akan meningkat Ketika berkomunikasi dengan orang asing apabila konteksnya berada dalam konteks komunikasi antarbudaya. Sama halnya dengan *anxiety*, *uncertainty* pada tiap-tiap orang akan berbeda-beda. Semakin tinggi tingkat *uncertainty* seseorang maka kenyamanan dalam berkomunikasi akan berkurang dan cenderung tidak percaya diri untuk membuat prediksi sebab kurangnya informasi yang dimiliki terkait dengan orang asing yang menjadi lawan komunikasinya. Sebaliknya, apabila tingkat *uncertainty* yang dimiliki rendah maka seseorang akan berfikir bahwa perilaku orang asing tersebut sangat mudah untuk di prediksi.



Gambar 2.1 Model Teori Manajemen Kecemasan Dan Ketidakpastian.

Sumber : Gudykunst and Kim, 2003 : 43

B. Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety Uncertainty Management Theory*)

Kemampuan memajemen kecemasan dan ketidakpastian dalam berkomunikasi merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan dalam mewujudkan komunikasi antarbudaya yang baik. Syarat untuk dapat mengelola *anxiety* dan *uncertainty*, seseorang harus *mindfull* dalam berkomunikasi. *Mindfulness* adalah proses dimana seseorang harus secara sadar mengelola rasa kecemasan dan ketidakpastiannya kepada orang lain untuk mencapai komunikasi efektif (Gudykunst, 2003: 30). Teori *Anxiety Uncertainty Management* (AUM) digagas oleh William B Gudykunst pada tahun 1985 yang merupakan pengembangan dari pemikiran teori pengurangan ketidakpastian (*Uncertainty Reduced Theory/URT*) oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975 dan teori identitas sosial milik Henri Tajfel (West, 2007). Awalnya Gudykunst menggunakan gagasan teori ini dari sudut pandang orang asing. Selanjutnya ia mengembangkannya melalui aksioma-aksioma dari sudut pandang orang lain yang berada pada kelompok yang berbeda budayanya dengan orang asing (pendatang) tersebut. Asumsi dasar teori ini membahas tentang pengalaman kecemasan (*anxiety*) dan ketidakpastian (*uncertainty*) seseorang yang muncul saat menghadapi orang asing atau bertemu orang yang berbeda budaya dengannya. Penelitian yang dilakukan Gudykunst menunjukkan bahwa *anxiety* dan *uncertainty* selalu muncul bersamaan, perbedaannya terletak pada *anxiety* adalah hal afektif atau emosi, sedangkan *uncertainty* adalah hal kognitif (Griffin, 2012: 133).

William Gudykunts mengembangkan pemikiran Berger secara signifikan dengan melihat bagaimana ketidakpastian dan kecemasan itu dalam

situasi budaya yang berbeda. Ia menemukan bahwa setiap orang yang menjadi anggota suatu kebudayaan tertentu akan berupaya mengurangi ketidakpastian pada tahap awal hubungan mereka, namun mereka melakukannya dengan cara dan gaya komunikasi yang berbeda-beda berdasarkan latar belakang budayanya. Perbedaan ini dapat dijelaskan dengan cara melihat apakah seseorang itu berasal atau merupakan anggota dari budaya konteks tinggi atau budaya konteks rendah (Morissan, 2009: 133) Mengurangi ketidakpastian pada orang yang berlatar budaya konteks tinggi (*High Context Cultures*) melihat pada situasi keseluruhan untuk menginterpretasikan peristiwa, sedangkan budaya konteks rendah (*Low Context Cultures*) melihat pada isi pesan verbal yang terungkap dengan jelas (*explicit*). Sebagai contoh, seseorang yang berasal dari budaya konteks tinggi seperti umumnya wilayah Asia mengandalkan tanda-tanda dan informasi non verbal mengenai latar belakang seseorang untuk mengurangi ketidakpastian, namun anggota budaya konteks rendah, misalnya orang Inggris akan langsung mengajukan pertanyaan kepada orang bersangkutan mengenai pengalaman, sikap dan kepercayaannya.

Menurut Gudykunst dan Kim bahwa ketika berkomunikasi dengan orang asing, kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif didasarkan pada kemampuan untuk mengelola *anxiety* dan *uncertainty* (Liliweri, 2004). Orang - orang yang tidak kita kenal selalu berusaha mengurangi tingkat ketidakpastian melalui peramalan yang tepat atas relasi antar pribadi. Usaha untuk mengurangi tingkat ketidakpastian itu dapat dilakukan melalui tiga tahap interaksi:

1. Pra kontak atau tahap pembentukan kesan melalui simbol verbal maupun non verbal (apakah komunikasi suka komunikasi atau menghindari komunikasi)
2. *Initial contact and impression*, yakni tanggapan lanjutan atas kesan yang muncul dari kontak awal tersebut. Misalnya apakah saya seperti dia? Apakah dia mengerti saya?
3. *Closure*, mulai membuka diri terhadap pribadi yang pada awalnya tertutup melalui atribusi dan pengembangan kepribadian implisit.

Teori AUM memiliki aksioma yang berkaitan dengan bagaimana konsep diri, motivasi berinteraksi, reaksi terhadap orang asing, pengkategorian orang asing, proses situasional, hubungan dengan orang asing dan etika dalam berinteraksi. Salah satu aksiomanya menyatakan bahwa peningkatan kesadaran seseorang dalam proses berkomunikasi dengan orang asing akan menghasilkan peningkatan kemampuannya untuk mengelola kecemasan dan ketidakpastian (Littlejohn dan Foss, 2011: 221).

Gudykunst mengasumsikan bahwa minimal satu orang dalam sebuah pertemuan komunikasi antarbudaya adalah orang asing (*stranger*). Penggunaan istilah orang asing mengacu pada orang-orang yang menjalin hubungan yang mana di dalamnya terdapat tingkat keasingan yang tinggi dan tingkat familiaritas yang rendah (Griffin, 2012: 132). Keasingan yang tinggi dan familiaritas yang rendah bisa muncul karena tidak adanya pengetahuan yang cukup tentang orang yang baru ditemui untuk pertama kali. Pengetahuan yang dimaksud bisa tentang budaya, orientasi nilai, sikap dan perilaku.

Ada tiga faktor utama yang dapat menyebabkan naik turunnya tingkat

kegelisahan dan kecemasan dalam suatu pertemuan antarbudaya yaitu faktor motivasi, pengetahuan dan keterampilan (Rahardjo, 2005: 69). Ketiga faktor tersebut menurut Gudykunst dianggap sebagai kompetensi komunikasi antarbudaya yang secara konseptual merupakan kecakapan yang dibutuhkan suatu pihak untuk berkomunikasi dengan orang lain yang berbeda latar belakang budaya (Rahardjo, 2005: 71).

Spitzberg dan Cupach (1984) menguraikan tiga faktor komponen kompetensi antarbudaya tersebut sebagai berikut (Gudykunst, 2003: 275-294):

1. Faktor motivasi, terdiri dari *needs* (kebutuhan), *attraction* (ketertarikan), *social bonds* (lingkungan sekitar), *self-conceptions* (konsep diri) dan *openness to new information* (keterbukaan terhadap informasi baru).
2. Faktor pengetahuan, terdiri dari *expectation* (harapan), *shared network* (jaringan), *knowledge of more than one perspective* (pengetahuan yang bervariasi), *knowledge of alternative interpretation* (pengetahuan tentang variasi pemahaman) dan *knowledge of similarities and differences* (pengetahuan tentang persamaan dan perbedaan).
3. Faktor keterampilan, terdiri dari *ability to empathize* (kemampuan untuk berempati), *ability to tolerate ambiguity* (kemampuan untuk memahami perbedaan), *ability to adapt communication* (kemampuan untuk beradaptasi dalam berkomunikasi), *ability to create new categories* (kemampuan untuk membuat kategori baru) dan *ability to gather appropriate information* (kemampuan untuk mendapatkan informasi yang sesuai).

3. Teori Pertukaran Sosial

Social Exchange Theory merupakan suatu teori yang menilai kepuasan dari kepentingan dua orang yang terlibat. Evaluasi dari bentuk hubungan ini adalah ketika orang menghitung nilai hubungan mereka dan membuat keputusan apakah akan tetap tinggal dalam hubungan itu atau pergi. Teoritikus Thiabaut dan Kelley yang mencetuskan teori interdependensi di dalam buku Pengantar Teori Komunikasi, memberikan penjelasan mengenai bagaimana seseorang mengevaluasi hubungan mereka sehubungan dengan apakah mereka akan tetap tinggal di dalam hubungan atau meninggalkannya. Thibaut dan Kelley mengklaim bahwa evaluasi ini didasarkan pada dual tipe perbandingan, salah satunya adalah level perbandingan. Level perbandingan adalah standar yang mewakili perasaan seorang mengenai apa yang mereka harus terima dalam hal penghargaan dan pengorbanan dari sebuah hubungan. Jadi, perasaan yang subjektif mengenai apa yang harus ia berikan dan dapatkan sebagai balasannya (West & Turner, 2008: 221).

Thibaut dan Kelley dalam buku *Introducing Communication Theory* (2008: 218) mendasarkan teori pertukaran sosial pada dua konseptualisasi yakni berfokus pada sifat dasar individu-individu dan mendeskripsikan hubungan antara dua orang (hubungan interpersonal). Teori pertukaran sosial merupakan dorongan utama seseorang dalam melakukan hubungan interpersonal.

Di dalam teori komunikasi interpersonal, pengembangan suatu hubungan dikarenakan seseorang memaksimalkan kesenangan dan

meminimalkan penderitaan, mendapatkan pengetahuan diri, mendapatkan rangsangan dan mengurangi kesepian. Kemudian faktor seseorang yang menyebabkan melakukan perusakan hubungan dikarenakan oleh perubahan sifat hubungan, adanya harapan yang tak terpenuhi, ketidak bahagiaan dalam pekerjaan, dan lain sebagainya (De Vito, 1997: 245-250). Teori komunikasi interpersonal dalam hal pengembangan dan perusakan hubungan tersebut sama seperti yang diungkapkan dalam teori pertukaran sosial. Teori pertukaran sosial merupakan hubungan antar dua orang dengan mempertimbangkan aspek ekonomi di dalamnya, artinya bahwa hubungan akan berlanjut jika seseorang tersebut mendapatkan apa yang mereka harapkan atau jika dikatakan dalam konsep komunikasi interpersonal, mereka atau keduanya mau melakukan pengembangan hubungan.

a. Pengertian Teori Pertukaran Sosial

Didasarkan pada ide bahwa orang memandang hubungan mereka dalam konteks ekonomi dan mereka menghitung pengorbanan dan membandingkannya dengan penghargaan yang didapatkan dengan meneruskan hubungan itu. Pengorbanan (cost) adalah elemen dari sebuah hubungan yang memiliki nilai negatif bagi seseorang. Contohnya rasa tertekan dan tegang. Penghargaan (reward) adalah elemen-elemen dalam sebuah hubungan yang memiliki nilai positif. Contohnya saling pengertian dan memahami. Para teoritikus Pertukaran Sosial berpendapat bahwa semua orang menilai hubungan mereka dengan melihat pengorbanan dan penghargaan. Semua hubungan membutuhkan waktu dan partisipannya (West & Turner, 2008:216).

Sudut Pandang Pertukaran Sosial berpendapat bahwa orang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan Mengurangkan pengorbanannya dari penghargaan yang diterima (Monge & Contractor dalam West & Turner, 2008:216).

Nilai= Penghargaan – pengorbanan

Hubungan yang positif adalah hubungan dimana nilainya merupakan angka positif. Maksudnya penghargaan lebih besar daripada pengorbanan. Hubungan dimana nilainya adalah angka negatif (pengorbanan melebihi penghargaan) cenderung negatif untuk para partisipannya. Teori Pertukaran Sosial bahkan melangkah lebih jauh dengan memprediksi bahwa nilai (worth) dari sebuah hubungan mempengaruhi nilai akhir (outcome) atau apakah orang akan meneruskan suatu hubungan atau mengakhirinya. Hubungan yang positif biasanya dapat diharapkan untuk bertahan, sedangkan hubungan yang negatif mungkin akan berakhir.

b. Asumsi Teori Pertukaran Sosial

Teori Pertukaran Sosial dibangun atas dasar beberapa asumsi mengenai sifat dasar manusia dan sifat dasar hubungan. Asumsi-asumsi yang dibuat oleh Teori Pertukaran Sosial mengenai sifat dasar manusia adalah sebagai berikut (West & Turner, 2008: 218):

a) Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman Hal ini sesuai dengan konseptualisasi dari pengurangan dorongan (Rolloff dalam West & Turner, 2008: 218). Pendekatan ini berasumsi bahwa perilaku orang dimotivasi oleh suatu mekanisme dorongan internal. Ketika orang

merasakan dorongan ini, mereka termotivasi untuk menguranginya, dan proses pelaksanaannya merupakan hal yang menyenangkan.

b) Manusia adalah makhluk rasional. Teori ini didasarkan pada pemikiran bahwa di dalam batasan-batasan informasi yang tersedia untuknya, manusia akan menghitung pengorbanan dan penghargaan dari sebuah situasi tertentu dan ini akan menuntun perilakunya. Hal ini juga mencakup kemungkinan bahwa, bila dihadapkan pada pilihan yang tidak memberikan penghargaan, orang akan memilih pilihan yang paling sedikit membutuhkan pengorbanan.

c) Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya. Teori ini mempertimbangkan adanya keanekaragaman. Tidak ada satu standar yang dapat diterapkan pada semua orang untuk menentukan apa pengorbanan dan apa penghargaan itu.

Asumsi-asumsi yang dibuat oleh Teori Pertukaran Sosial mengenai sifat dasar dari suatu hubungan adalah sebagai berikut:

- a) Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan
- b) Kehidupan berhubungan adalah suatu proses

C. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi antara lain :

No	Nama	Judul	Ringkasan isi	Keterangan
1.	Ratna Pratiwi (2016)	Komunikasi Interpersonal dalam pengelolaan ketidakpastian Auditor – Auditee pada pemeriksaan keuangan daerah	Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal antara auditor dan auditee dalam pemeriksaan keuangan daerah menggunakan teori pengurangan ketidakpastian dari Charles Berger	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus
2	Afriyanti diana & Eduard Lukman (2018)	Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antar budaya antar Auditor dan Auditee	Penelitian ini mendeskripsikan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian yang dialami auditor dalam komunikasi antarbudaya yang dilakukannya dengan <i>auditee</i> , dengan menggunakan Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (<i>Anxiety and Uncertainty Management – AUM</i>) dari Gudykunst	Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif interpretif dengan metode studi kasus, dan teknik pengumpulan data dengan wawancara
3	Fransiska Indira Wideasari	Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Individu dalam Komunikasi Antarbudaya (Kasus Pelajar SMA Papua di Semarang)	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor perbedaan bahasa, rasa minder dari pelajar Papua dan kurangnya informasi terkait dengan lingkungan baru yang menjadi tempat menetap juga menjadi penyebab munculnya kecemasan dan	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui

No	Nama	Judul	Ringkasan isi	Keterangan
			ketidakpastian ketika berinteraksi dengan hostculture	wawancara mendalam
4	Irena Kristanti (2020)	Pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian individu dalam informasi actual covid-19	Pada saat informasi aktual virus ini dikabarkan sedang menyerang Kota Wuhan, kecemasan dan ketidakpastian dialami oleh mahasiswa-mahasiswa pertukaran UNESA di CCNU di Kota Wuhan. Saat mahasiswa-mahasiswa tersebut dievakuasi ke Pulau Natuna dan dipulangkan ke kota asalnya, ternyata mereka masih mengalami kecemasan dan ketidakpastian karena sikap penolakan dan stigma negative dari masyarakat.	peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi
5	Winda Primasari (2014)	Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA Bekasi	Hasilnya menunjukkan bahwa setiap mahasiswa luar Jabodetabek menggunakan strategi interaktif dengan berkomunikasi langsung dengan mahasiswa dari dalam Jabodetabek. Strategi ini dipakai untuk mengatasi kecemasan dan ketidakpastian dalam lingkungan baru.	Penelitian ini adalah studi kasus kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam sebagai pengumpulan data primernya. Data kemudian dianalisis dengan metode Constant Comparative Glaser dan Strauss

Berdasarkan informasi penelitian relevan, maka penelitian komunikasi interpersonal dalam pengelolaan ketidakpastian antara Jurusita pajak dengan Wajib Pajak ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Sehingga penelitian komunikasi interpersonal dalam pengelolaan ketidakpastian antara Jurusita pajak dengan Wajib Pajak merupakan sebuah pembaruan. karena penelitian sebelumnya baru membahas komunikasi interpersonal antara auditor dan auditee.

Hasil penelitian ini berupa perjabaran akan pola dan karakteristik komunikasi interpersonal serta pola ketidakpastian komunikasi antara Jurusita Pajak KPP Pratama Maros dan Wajib Pajak KPP Pratama Maros Peneliti berharap dapat mengisi kekosongan ilmu pengetahuan akademis mengenai pembentukan hubungan / interaksi awal melalui interpersonal dalam penagihan pajak

D. Kerangka konseptual

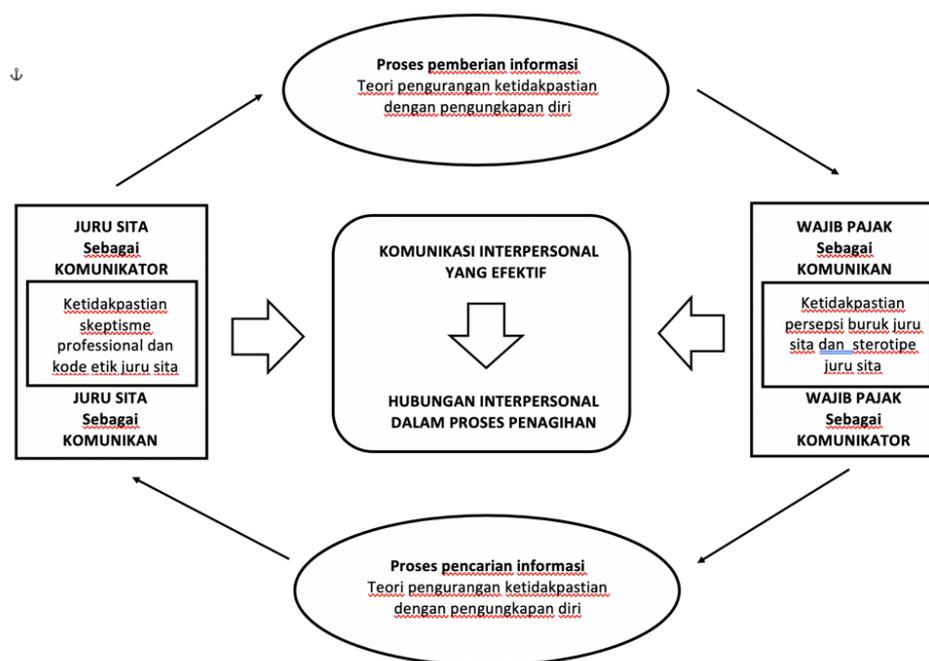
Komunikasi Interpersonal yang dilakukan Juru sita pajak dengan Wajib Pajak adalah proses komunikasi yang meliputi budaya yang berbeda. Dimana dalam proses komunikasi tersebut dapat terjadi hambatan komunikasi.

Hambatan komunikasi dapat diminimalisir dengan mengelola kecemasan dan ketidakpastian. William Gudykunst meyakini bahwa kecemasan dan ketidakpastian adalah penyebab dari kegagalan komunikasi. Teori ini memfokuskan pada perbedaan budaya pada kelompok dan orang asing. Dimana terdapat perbedaan diantara ketakutan dan keraguan. Ia menggunakan istilah komunikasi efektif kepada proses-proses meminimalisir

ketidaktahuan.

Penelitian ini mencoba menggambarkan bagaimana bentuk dan karakteristik komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh seorang Jurusita Pajak dan Wajib Pajak secara umum serta bagaimana strategi-strategi pengelolaan ketidakpastian / kecemasan komunikasi yang digunakan oleh Jurusita Pajak dan Wajib Pajak pada saat pelaksanaan penagihan pajak oleh KPP Pratama Maros.

Oleh karena itu dalam kerangka pikir penelitian ini yang merupakan desain penelitian ini



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual