

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang menyumbang persentase terbesar dibandingkan dengan sektor-sektor pendapatan lain. Pemerintah Kabupaten Ciamis membutuhkan pendapatan daerah untuk membantu stabilitas ekonomi daerah. Penagihan pajak pada intinya merupakan kegiatan dengan tujuan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak. Tindakan yang bisa dilakukan oleh penelusur untuk mengingatkan dengan cara menegur atau memperingatkan, surat paksaan, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita.

Pusat Pengelola Pendapatan Daerah sudah memberi fasilitas aplikasi yang berbasis *online* untuk mempermudah masyarakat membayar pajak, akan tetapi ada saja yang tidak menggunakan aplikasi tersebut karena kurangnya sosialisasi mengenai pembayaran *online*. Tim penelusur melakukan *door to door* untuk mengingatkan dan memastikan kepada masyarakat yang sudah membayar *online* maupun tidak *online*, jika ada yang masih tidak membayar maka tim penelusur akan melakukan tindakan yang lebih lanjut seperti memberikan surat paksaan hingga melaporkan ke atasannya.

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah adalah tempat pengelolaan yang berkaitan dengan daerah, contohnya seperti Pajak (kendaraan bermotor, bahan

bakar kendaraan bermotor, air permukaan, dan rokok), Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (samsat) , dan lain-lain.

Pada tahun 2020 Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat dalam masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) melakukan Program *Triple* Untung, ada tiga keuntungan pada program ini yang bisa didapatkan oleh para Wajib Pajak. Pertama, Bebas Denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Keuntungan pertama ini dapat diperuntukan bagi Wajib Pajak di Jawa Barat yang terlambat untuk melakukan pembayaranm PKB dengan pengecualian untuk pembebasan pembayaran kendaraan baru, kendaraan yang melakukan ubah bentuk, kendaraan hasil lelang/Ex-Dump yang belum terdaftar dan kendaraan yang ganti mesin, keuntungan kedua adalah bebas Pokok dan Denda Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ke-II (BBNKB II), dan yang ketiga adalah keuntungan Bebas Tarif Pokok Tunggakan yang ditunjukkan bagi Wajib Pajak melakukan proses baliknama dan masih memiliki tunggakan Pajak Kendaraan yang terkena tarif.

Program tersebut untuk memudahkan dan menyadari masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan meringankan pengeluaran ekonomi masyarakat akibat pandemi Covid-19. Pada tahun 2021 Program *Triple* Untung baru dilaksanakan kembali pada awal bulan Agustus.

Komunikasi Antarpribadi atau Interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu, akan tetapi zaman sudah berkebang maka komunikasi tidak perlu tatap muka atau *face*

to face saja, melalui chat personal pun sekarang sudah disebut sebagai komunikasi.

Komunikasi Interpersonal yang diterapkan oleh pelaksana penagihan pajak kepada penelusur akan sangat dibutuhkan ketika tim penelusur menghadapi tantangan dan rintangan yang dihadapi pada saat terjun kelapangan. Komunikasi Intrapersonal dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan dalam situasi tertentu disaat sudah terjun kelepangan. Jika tim penelusur menerimanya dengan kurang baik, maka akan terjadi *miss communication* yang disebabkan oleh tim penelusur kepada pelaksana penagihan pajak, begitupun dengan sebaliknya.

Komunikasi Interpersonal antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur pun harus teratur dan mempunyai alur agar komunikasi yang dilaksanakan berpola sehingga menghasilkan komunikasi yang baik dan benar. Saat ini banyak sekali masyarakat Kabupaten Ciamis yang telat untuk membayar pajak sehingga menunggak pembayaran pajak bertahun-tahun ditambah lagi dengan masa pandemi seperti ini, maka dari itu pelaksana penagih pajak memberikan tugas *door to door* kepada tim penelusur untuk menanyakan kendaraan dan kapan pembayaran pajak tersebut akan dilakukan.

Data yang didapat oleh peneliti dari Data Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di Wilayah Kabupaten Ciamis dari Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ciamis pada tahun 2021 ada sekitar Roda 4 : 5091 KBM, Roda 2 : 76.683 KBM dan jumlah total ada 81.774 KBM. Paling banyak Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang berada pada Kecamatan Ciamis yang

berjumlah 10.040 KBM diantaranya Roda 4 : 1.141 KBM dan Roda 2 : 8.899

KBM. Berikut Tabel Data KTMDU Per Kecamatan :

Tabel 1.1

**Data KTMDU Per Kecamatan P3D
Wilayah Kabupaten Ciamis
Tahun Anggaran 2021**

NO	KECAMATAN	JENIS KBM		JUMLAH
		RODA 4	RODA 2	
1	CIAMIS	1141	8899	10040
2	BANJARSARI	267	4932	5199
3	CIPAKU	229	4314	4543
4	PAMARICAN	213	4264	4477
5	RANCAH	228	3857	4085
6	CUEUNGJING	319	3557	3876
7	LAKBOK	124	3669	3793
8	PANUMBANGAN	183	3358	3541
9	RAJADESA	176	3302	3478
10	CIHAURBEUTI	165	3257	3422
11	CIKONENG	205	3044	3249
12	SINDANGKASIH	176	2843	3019
13	KAWALI	201	2811	3012
14	PANAWANGAN	118	2884	3002
15	BAREGBEG	208	2609	2817
16	CISAGA	152	2311	2463
17	SADANANYA	157	2223	2380
18	PANJALU	131	2233	2364
19	PURWADADI	74	2285	2359
20	LUMBUNG	93	1986	2079
21	JATINAGARA	107	1614	1721
22	SUKADANA	89	1595	1684
23	CIDOLOG	101	1170	1271
24	TAMBAKSARI	79	1188	1267
25	SUKAMANTRI	80	990	1070
26	CIMARAGAS	41	947	988
27	BANJARANYAR	34	541	575
	JUMLAH TOTAL	5091	76683	81774

Sumber : P3D Wilayah Kabupaten Ciamis

Begitupun peta sebaran Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (KTMDU P3DW) Kabupaten Ciamis Tahun Anggaran 2021 :

Gambar 1.1
Peta Sebaran KTMDU P3DW Kabupaten Ciamis Tahun Anggaran 2021

PETA SEBARAN KTMDU
P3DW KABUPATEN CIAMIS
TAHUN ANGGARAN 2021

KET:
HUTAN



Sumber : P3D Wilayah Kabupaten Ciamis

Penelusur melakukan penelusuran membutuhkan Komunikasi Interpersonal antara pelaksana sehingga tidak ada *miss communication* yang mengakibatkan antara penelusur dan pelaksana menjadi tidak nyaman dalam bekerja, begitupun antara penelusur dengan penelusur lainnya, karena sudah terbukti adanya *miss communication* atau kurangnya akrab antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur, dan penelusur dengan penelusur lainnya sehingga mengakibatkan kurangnya kerja sama dengan satu tim. Pelaksanapun akan susah untuk memberikan info atau apapun yang berkaitan dengan pekerjaan seperti info rapat, masukan dari atasan, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik judul skripsi sebagai berikut:

“Komunikasi Interpersonal Antara Pelaksana Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Penelusur di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Keterbukaan antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
2. Bagaimana Rasa Empati antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
3. Bagaimana Dukungan antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
4. Bagaimana Rasa Positif antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelolaan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
5. Bagaimana Kesetaraan antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelolaan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud pokok dari peneliti dalam melakukan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dan penelusur di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Keterbukaan antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
2. Untuk memperdalam Rasa Empati antara pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor dengan penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
3. Untuk melihat bagaimana Dukungan yang diberikan oleh pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
4. Untuk mengetahui Rasa Positif yang diberikan oleh pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis
5. Untuk mengetahui Kesetaraan yang diberikan oleh pelaksana penagihan pajak kendaraan bermotor kepada penelusur di Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis

1.4 Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian diharapkan dapat memberikan suatu manfaat atau kegunaan yang digunakan oleh masalah luas, adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini untuk mengembangkan ilmu, yaitu Ilmu Komunikasi. Secara umum yang selama perkuliahan melalui bidang kajian Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh Pelaksana Penagihan Pajak Daerah Kabupaten Ciamis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini mencoba membagi kegunaan praktis, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti, memberikan hasil dengan nilai kegunaan yang berarti mengenai Ilmu Komunikasi.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini berguna sebagai bahan literatur maupun referensi bagi mahasiswa Unikom pada umumnya dan mahasiswa Program Ilmu Komunikasi, khususnya bagi calon-calon sarjana ilmu komunikasi yang melakukan penelitian yang hampir sama.

3. Bagi Lembaga

Diharapkan dapat menjadi sumbangan dan referensi yang dapat menjadi masukan dan saran bagi Pusat Pengelolaan Pajak Daerah Wilayah Kabupaten Ciamis.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berguna untuk masyarakat khususnya wilayah Kabupaten Ciamis sebagai bahan referensi dan informasi melalui literatur dalam pembayaran pajak.