

Abstrak

Konseling merupakan kegiatan klarifikasi yang dilakukan oleh *Account Representative (AR)* kepada wajib pajak terkait hasil analisis atas data/dan atau keterangan yang menyatakan adanya pajak yang kurang/belum dibayar berdasarkan ketentuan yang berlaku. Apabila terbukti benar maka wajib pajak secara persuasif diminta untuk membayar kekurangan pajak tersebut. Oleh karena itu komunikasi efektif antara AR dan wajib pajak menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan tujuan dari kegiatan konseling tersebut. Namun berdasarkan hasil pre survei, diketahui bahwa dalam pelaksanaan konseling terutama dengan wajib pajak yang baru pertama kali ditemui, AR mengalami kecemasan dan ketidakpastian. Sehubungan dengan itu, penelitian ini menggunakan teori pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dari Gudykunst (1995) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab yang nampak (*superficial causes*) dari kecemasan dan ketidakpastian yang jika dikelola secara *mindful* (memberikan perhatian penuh) akan menjadi penyebab dasar (*basic causes*) terciptanya komunikasi efektif, untuk memperoleh informasi tentang pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh AR dalam kegiatan konseling di KPP Pratama Pandeglang pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dan pendekatan kualitatif serta metode penelitian studi kasus. Wawancara mendalam dan observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data kepada 5 (lima) pegawai yang berada di posisi *Account Representative* di KPP Pratama Pandeglang sebagai informan. Hasil penelitian ini adalah *Account Representative* mengalami kecemasan dan ketidakpastian dalam taraf wajar berupa perasaan was-was, cemas, tegang ataupun bingung saat harus bertemu dengan wajib pajak baru dalam pelaksanaan konseling. Hal tersebut disebabkan oleh rasa tidak percaya diri atas kompetensi yang dimiliki, ketakutan adanya sikap buruk dari wajib pajak berupa kekerasan fisik atau konflik verbal dan juga ketakutan adanya evaluasi negatif dari atasan atas terhambatnya pekerjaan yang ditugaskan. Merujuk pada 7 (tujuh) kategori penyebab kecemasan Gudykunst penyebab kecemasan tersebut berada pada kategori Motivasi untuk Berinteraksi dengan Orang Asing, Kategori Sosial atas Orang Asing dan Koneksi dengan Orang Asing. Sedangkan kategori Konsep Diri, Reaksi terhadap Orang Asing, Proses Situasional, dan Etika Berinteraksi merupakan faktor-faktor yang menurunkan tingkat kecemasan dan ketidakpastian pada *Account Representative* saat melakukan konseling dengan wajib pajak yang baru pertama kali ditemui.

Kata Kunci : Kecemasan, Ketidakpastian, *Account Representative*, Konseling, Pajak