

KONSEP DIRI KP2KP DI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK TANGERANG

Mia Nurjanah ¹

¹ UIN Sunan Gunung Djati Bandung
Email : mia.nurjanah1723@gmail.com

ABSTRACT

This paper aims to find out KP2KP's self-knowledge in revealing his meaning of the profession related to communication styles at work, find out self-assessment in describing communication patterns, and to find out B's self-expectations. The research method uses interview techniques involving data sources from KP2KP at Direktorat Jenderal Pajak Tangerang. Data analysis using qualitative analysis using phenomenological methods. The results of the research show that KP2KP 's self-knowledge as a profession is *lillahi ta'ala* so that his communication style towards taxpayer is more humanistic; KP2KP 's negative self-evaluation of non- KP2KP employees gives rise to awkward, suspicious and dismissive communication patterns in human relations, while positive self-evaluation of taxpayer gives rise to harmonious communication patterns; KP2KP 's self-expectations provide a picture of self-evaluation with high self-esteem, KP2KP feels competent so that his communication is more confident, independent, firm, and not easily persuaded. KP2KP's self-concept at the Direktorat Jenderal Pajak Tangerang is classified as fluctuating and is still in process and needs improvement for maximum service.

ABSTRACT

This paper aims to find out KP2KP's self-knowledge in revealing his meaning of the profession related to communication styles at work, find out self-assessment in describing communication patterns, and to find out B's self-expectations. The research method uses interview techniques involving data sources from KP2KP at Direktorat Jenderal Pajak Tangerang. Data analysis using qualitative analysis using phenomenological methods. The results of the research show that KP2KP 's self-knowledge as a profession is *lillahi ta'ala* so that his communication style towards taxpayer is more humanistic; KP2KP 's negative self-evaluation of non- KP2KP employees gives rise to awkward, suspicious and dismissive communication patterns in human relations, while positive self-evaluation of taxpayer gives rise to harmonious communication patterns; KP2KP 's self-expectations provide a picture of self-evaluation with high self-esteem, KP2KP feels competent so that his communication is more confident, independent, firm, and not easily persuaded. KP2KP's self-concept at the Direktorat Jenderal Pajak Tangerang is classified as fluctuating and is still in process and needs improvement for maximum service.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan perpajakan di Indonesia sering kali menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mencapai target penerimaan negara. penerimaan pajak tahun 2019 kembali tidak sesuai dari target karena hanya 86,5% dari penerimaan pajak yang terealisasi. Pada tahun 2018, penerimaan perpajakan mencapai 93,6% dengan realisasi Rp1.518,00 triliun. Realisasi penerimaan perpajakan tersebut lebih baik jika dibandingkan tahun 2017, yaitu sebesar 91,2%. Berdasarkan survei tahunan Ditjen Pajak, indeks kepuasan pelayanan pajak di Indonesia pada 2020 mencapai 3,40, atau setara dengan 85,08% dalam

persentase. Selama kurun waktu 5 tahun ini pencapaian tertinggi adalah penerimaan pajak secara keseluruhan pada tahun 2021 yaitu sebesar 103,9% mencapai Rp1.277,00 triliun (Habibah : 2024). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Upaya Ditjen Pajak untuk meningkatkan kemudahan dan akses layanan perpajakan, seperti melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR), juga bertujuan untuk mendorong kepatuhan yang lebih luas, khususnya di kalangan UMKM.

Selain pemahaman, kesadaran, dan sosialisasi, kepatuhan wajib pajak juga dapat dibangun oleh kualitas pelayanan para petugas perpajakan. Secara umum, kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek keadilan, transparansi, serta kepastian hukum, yang didukung oleh kepemimpinan transformasional di lingkungan Ditjen Pajak, terutama dalam masa perubahan dan reformasi. Penelitian terkait menyebutkan bahwa pendekatan kepemimpinan dan komunikasi yang efektif dalam administrasi perpajakan juga menjadi kunci penting dalam menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *normative belief* kualitas pelayanan bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain. Namun juga kualitas dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, empati, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Cara tepat yang dapat dilakukan adalah membentuk pola layanan yang memicu wajib pajak merasa memperoleh kontraprestasi langsung seperti kelengkapan dan kualitas *tangible, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness* (Hadi: 2018).

Hasil penelitian menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti wajib pajak merespon adanya kegiatan penyuluhan serta kehadiran wajib pajak dalam kegiatan sosialisasi tersebut berdampak dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga wajib pajak patuh dan disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Wardani: 2018).

Penelitian lain menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maksudnya ketika petugas perpajakan

mampu memberikan pelayanan serta kenyamanan yang teratur maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun sebaliknya apabila petugas kurang ramah, waktu tunggu yang terlalu lama, kantor pelayanan yang tidak nyaman serta fasilitas yang diberikan kurang memadai dapat memicu *complain* serta enggan nya wajib pajak untuk membayar pajak (Lianty, dkk: 2017).

Thoha menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai (Thoha: 2002). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, unsur manusia dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada tahun 2023, kualitas pelayanan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan berbagai kantor DJP terus mengalami penguatan melalui berbagai survei kepuasan masyarakat dan inisiatif layanan digital. Hasil survei kuartal terbaru menunjukkan bahwa beberapa wilayah DJP, seperti Kanwil DJP Banten, telah mencatat indeks kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Indeks ini bahkan mencapai angka 98 di kuartal III-2023, dengan apresiasi tinggi terhadap layanan administrasi dan kehumasan. Hasil ini didukung oleh inisiatif DJP dalam digitalisasi melalui Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP) yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan untuk wajib pajak dan integrasi berbagai sistem layanan perpajakan yang lebih mudah diakses.

Meskipun kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia mengalami peningkatan, namun dalam praktiknya, kegiatan petugas KP2KP terjun langsung ke lapangan masih menimbulkan keraguan di hati masyarakat karena kurang menguasai regulasi pajak di Indonesia secara komprehensif dan menyeluruh. Tidak semua petugas KP2KP memiliki konsep diri yang mendukung efektivitas kerja. Beberapa faktor, seperti tekanan kerja, stigma sosial, dan tuntutan hasil yang tinggi, dapat mempengaruhi cara pegawai memandang dirinya dalam pekerjaan. Kondisi ini dapat menimbulkan stres, rasa tidak percaya diri, bahkan burnout, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas dan kinerja pegawai.

Selain itu, terdapat beberapa masalah yang masih menghambat pelayanan optimal. Berikut adalah beberapa masalah utama yang dihadapi petugas KP2KP, yaitu keterbatasan infrastruktur teknologi, dimana upaya digitalisasi yang dilakukan DJP, seperti penggunaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (CTAS) dan aplikasi online, sering menghadapi kendala teknis. Beberapa pengguna mengeluhkan sistem yang sering lambat, gangguan teknis, dan

keterbatasan akses di beberapa daerah. Masalah infrastruktur ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan data dan pelayanan wajib pajak. Kemudian masalah komunikasi yang dinilai kurang efektif akibat sosialisasi peraturan perpajakan yang sering berubah. Beberapa wajib pajak merasa kesulitan mengikuti peraturan baru karena informasi belum tersebar secara merata atau belum dipahami dengan baik, terutama oleh pelaku UMKM yang baru terjun ke dalam sistem perpajakan. Keterbatasan akses informasi ini menimbulkan kebingungan dan berpotensi mengurangi kepatuhan pajak. Belum lagi terkait kapasitas sumber daya manusia. Meskipun telah ada pelatihan dan pengembangan SDM, masih ada laporan tentang kurangnya pegawai DJP di lapangan yang memiliki pengetahuan memadai terkait regulasi perpajakan terkini. Hal ini berdampak pada kualitas interaksi dan konsultasi yang diberikan kepada wajib pajak, terutama dalam mengatasi masalah yang lebih kompleks atau spesifik.

Selain itu, persepsi integritas dan kepercayaan publik menjadi penghambat ketika beberapa insiden terkait dugaan korupsi dan pungli oleh pegawai pajak telah menimbulkan persepsi negatif di masyarakat. Meskipun jumlah kasus ini relatif kecil, mereka berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap DJP. Meningkatkan integritas pegawai menjadi tantangan bagi DJP untuk menjaga citra instansi yang transparan dan bebas dari praktik korupsi. Terakhir, masalah kerumitan proses administrasi yang masih dianggap rumit, seperti prosedur restitusi pajak dan pelaporan yang memerlukan dokumen-dokumen tertentu, menjadi salah satu masalah utama. Meskipun telah ada upaya penyederhanaan, beberapa prosedur masih dinilai menyulitkan terutama bagi pelaku usaha kecil dan wajib pajak baru.

Pegawai pajak memiliki tanggung jawab besar dalam mengumpulkan penerimaan negara dan memastikan kepatuhan pajak masyarakat. Profesi ini menuntut keahlian teknis, integritas, dan kemampuan berinteraksi yang baik, terutama ketika berhadapan dengan masyarakat yang memiliki beragam karakteristik dan persepsi terhadap institusi perpajakan.

Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya konsep diri dalam konteks profesi pegawai pajak KP2KP. Konsep diri merujuk pada cara individu memandang dan menilai dirinya sendiri, yang meliputi persepsi mengenai kemampuan, nilai, serta keyakinan terhadap diri. Konsep diri yang kuat dapat membantu pegawai dalam mengatasi berbagai tantangan sehingga mampu bekerja dengan lebih efektif, memberikan pelayanan yang baik, dan

menjaga citra positif instansi mereka. Dalam dunia kerja, khususnya pada sektor perpajakan, konsep diri yang positif sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja, motivasi, dan interaksi pegawai dengan wajib pajak. Mengembangkan konsep diri ke arah yang positif dapat memberikan kualitas layanan yang memberikan kepuasan bagi Wajib sehingga harapan kepatuhan wajib pajak akan terbentuk melalui *self assessment* yang murni (menghitung, melapor, dan menyetor) dapat dilakukan secara mandiri (Waluyo: 2014).

Maka dari itu, penelitian ini penting untuk memahami hubungan antara konsep diri dan kinerja pegawai pajak khususnya petugas KP2KP. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana konsep diri berperan dalam mendukung kinerja pegawai, serta memberi rekomendasi untuk meningkatkan konsep diri pegawai pajak yang lebih baik.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori Charles Horton Cooley. Dia mengemukakan teorinya tentang konsep diri, yaitu kita melakukan persepsi dengan menjadi subjek dan objek sekaligus, dengan cara membayangkan diri kita sebagai orang lain dalam benak kita, gejala ini dia beri istilah sebagai *looking glass self* (diri cermin) yaitu seperti kita menaruh cermin di depan kita. Pertama, membayangkan bagaimana diri tampak pada orang lain. Kedua, membayangkan bagaimana orang lain menilai penampilan kita. Ketiga, kita mengalami perasaan bangga atau kecewa. Orang mungkin merasa sedih atau malu (Rakhmat; 2005). Menurut Calhoun dan Acocella, indikator yang paling mendekati mengenai konsep diri dibagi ke dalam tiga kelompok, yaitu: pengetahuan diri, penilaian diri, dan harapan diri (Acocella, J. R., & Calhoun: 1990).

Konsep diri terdiri dari dua kata, yakni konsep dan diri. Definisi konsep adalah gambaran mental dari objek, sedangkan diri adalah orang (Depdikbud: 2008). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konsep didefinisikan sebagai gambaran, proses, atau hal-hal yang digunakan oleh akal budi untuk memahami sesuatu. Istilah diri merupakan bagian-bagian dari individu yang terpisah dari yang lain. Konsep diri dapat diartikan sebagai gambaran seseorang mengenai dirinya atau penilaian terhadap dirinya sendiri. Jadi definisi konseptual konsep diri adalah gambaran mental seseorang. Definisi

operasional konsep diri adalah pandangan dan perasaan tentang diri sendiri (persepsi diri) (Burn: 1993).

Chittick mengemukakan tentang konsep diri dengan menggambarkan, "*aku lihat diriku dalam cermin*", maksudnya adalah melihat refleksi bentuk fisik individu. Akan tetapi hakekatnya bahwa seseorang melihat dirinya sendiri dalam cermin lebih dari sekedar bentuk fisik. Kata *nafs* dalam bahasa Arab dan *self* dalam bahasa Inggris merujuk pada jati diri individu yang mencakup bentuk fisik maupun kesadaran tentang dirinya sendiri (Angkat: 2009). Al-Qur'an menegaskan bahwa tidak ada makhluk yang bisa mencapai hakikat dan jati dirinya sendiri sekali pun pernah mencapainya karena masing-masing makhluk mengalami perubahan dan pasang surut. Setiap "aku" berada pada proses perkembangan sehingga tidak ada alasan untuk mengira bahwa proses semacam ini akan mencapai kata akhir. Manusia hanya menjadi manusia yang sejati apabila dia konsisten mampu menunjukkan jati diri yang sebenarnya, yaitu sosok manusia yang berpihak kepada kebenaran, mempunyai tanggungjawab moral yang luhur dan tidak pernah berhenti menyebarkan nilai dan gagasan kebenarannya dengan sikap dan tindak perilaku yang nyata.

Baron memaparkan komponen konsep diri terdiri dari; *Physical appearance* (seperti; saya gemuk, tinggi, dan berbagai atribut fisik lainnya), *Major traits* (saya tidak terbuka, pendiam dan sifat-sifat diri lain yang melekat pada individu), dan *major motives* (individu menggambarkan diri dalam hal-hal yang disukai dan yang tidak disukai serta menggambarkan apa yang menjadi tujuan hidupnya (ingin menjadi orang kaya, dan sebagainya) (Fishbein & Ajzen: 1975).

Sehubungan dengan konsep diri, perlu dibedakan dengan istilah kepribadian. Kepribadian terbentuk berdasarkan penglihatan orang lain terhadap diri saya sendiri; jadi, pandangan dari luar. Sebaliknya konsep diri merupakan sesuatu yang ada dari dalam diri saya sendiri; jadi, pandangan dari dalam. Atau dengan cara yang lebih mudah dimengerti, dapat dikatakan bahwa kepribadian adalah saya seperti orang lain melihat saya, sedangkan konsep diri adalah saya seperti melihat diri saya sendiri.

Mengenai komponen konsep diri, Burn menjelaskan dengan sudut pandang yang agak berbeda. Menurutnya konsep diri seseorang terbentuk dari komponen kognitif dan afektif. *Pertama*, "komponen kognitif" yakni seseorang mengenal tentang dirinya sendiri. Konsep pengenalan tentang dirinya sendiri menghias pemikirannya, saya anak yang pintar atau

bodoh? Saya seorang yang energik atau lamban? Pandangan terhadap dirinya akan menjelaskan gambaran dirinya sendiri. Para ahli mengatakan bahwa gambaran diri (*self picture*) akan membentuk citra diri (*self image*) (Burn: 1993).

Pendapat di atas sejalan dengan pemikiran Imam al-Ghazali, bahwa kunci pengenalan kepada Allah adalah mengenal diri, sebagaimana firman Allah dalam surat Fushshilat ayat 53 (Soenarjo : 1971).

Imam al-Ghazali mengemukakan bahwa tidak ada sesuatu yang lebih dekat kepada diri sendiri (Angkat: 2009). Oleh karena itu jika manusia tidak mengenal dirinya, bagaimana mungkin manusia dapat mengenal Tuhan Pencipta. Manusia harus mengenal dirinya, darimana dan untuk apa mereka diciptakan. Bagaimana seseorang bahagia dan karena apa dia sengsara. Dalam diri manusia berkumpul beberapa karakter, yaitu karakter hewan, dan karakter malaikat. Essack mengemukakan hadits lain yang menurutnya lebih eksplisit dalam menggambarkan proyeksi ini adalah; “*Aku ada di hadapan setiap hamba sesuai persangkaannya terhadap-Ku*” (H.R. al-Bukhari dan Muslim).

Kedua adalah “komponen afektif” (berkenaan dengan perasaan yang mempengaruhi jiwanya). Di sini seseorang lebih menekankan penilaiannya terhadap dirinya yang akan membentuk penerimaan diri (*self acceptance*) dan harga diri (*self esteem*). Jiwa saya mengalami suka cita, gembira, senang, murung, atau gelisah.

Untuk itu, komponen kognitif dari konsep diri biasa disebut sebagai citra diri, sedangkan komponen afektif disebut harga diri. Konsep diri secara umum memberikan gambaran tentang siapa seseorang itu. Ini tidak hanya meliputi perasaan terhadap diri seseorang, melainkan mencakup pula tatanan moral, sikap ideal dan nilai-nilai yang mendorong orang bertindak atau tidak bertindak. Oleh karenanya itu konsep diri dapat dianggap sebagai petunjuk pokok keunikan individu dalam bertingkah laku (Mappiare: 2008).

Menurut Jalaludin Rakhmat, ada dua jenis konsep diri, yaitu konsep diri positif dan konsep diri negatif (Rakhmat: 2005). Konsep diri positif lebih pada penerimaan diri bukan sebagai suatu kebanggaan yang besar tentang diri. Kualitas mengarah pada kerendahan hati dan kedermawanan daripada keangkupan dan keegoisan. Orang dengan konsep diri positif memiliki pengharapan dan tujuan, serta usaha untuk mencapai tujuannya tersebut. Individu dengan konsep diri positif dapat mengenal dirinya dengan sangat baik. Pengenalan yang disertai dengan penerimaan diri merupakan konsep diri yang positif. Individu yang memiliki

konsep diri positif adalah individu yang benar-benar tahu tentang dirinya, dapat memahami dan menerima sejumlah fakta yang bermacam-macam tentang dirinya sendiri, evaluasi terhadap dirinya sendiri menjadi positif dan dapat menerima keberadaan orang lain.

Adapun ciri-ciri individu memiliki konsep diri positif adalah sebagai berikut: 1) Yakin akan kemampuannya menyelesaikan masalah; 2) Merasa setara dengan orang lain; 3) Menerima pujian tanpa rasa malu; 4) Sadar bahwa tiap orang mempunyai keragaman perasaan, hasrat, dan perilaku yang tidak disetujui oleh masyarakat, Mampu mengembangkan diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang buruk.

Konsep diri negatif dibedakan menjadi dua. *Pertama*: pandangan individu tentang dirinya sendiri tidak teratur. Ia tidak memiliki kekuatan dan kestabilan diri, ia benar-benar tidak tahu siapa dirinya, apa kekuatan dan kelemahannya atau apa yang dihargai dalam dirinya. Kondisi ini umumnya dialami oleh remaja. Konsep diri mereka seringkali menjadi tidak teratur untuk sementara waktu dan hal ini terjadi pada masa transisi dari peran anak ke peran dewasa. Tetapi pada orang dewasa, hal ini merupakan suatu tanda ketidakmampuan penyesuaian diri. *Kedua*: konsep diri yang kedua ini merupakan kelebihan dari yang pertama. Di sini konsep diri seseorang terlalu stabil dan teratur, dengan kata lain yaitu konsep diri negatif yang kaku. Hal ini bisa terjadi karena individu dididik oleh orang tuanya terlalu keras, individu tersebut menciptakan citra diri yang tidak mengizinkan adanya penyimpangan dari aturan-aturan yang menurutnya merupakan cara hidup yang tepat.

Rasulullah saw bersabda: "*Barangsiapa yang mengenal dirinya maka ia akan mengenal Rabbnya*". Dalam hadits ini Rasulullah mengisyaratkan bahwa pengenalan seorang hamba terhadap Rabbnya berbanding lurus dengan pengenalan hamba tersebut dengan dirinya sendiri. Menurut Ibnu Qayyim ada dua pengetahuan terpenting yang harus dimiliki untuk dapat membentuk konsep diri yang positif, yaitu: *ma'rifatullah* dan *ma'rifatun nafs*, artinya mengetahui Allah SWT. berarti mengetahui tujuan hidup. Mengetahui diri sendiri berarti mengantar bagaimana sampai ke tujuan. Maka kuatnya lima pokok keislaman, yaitu: iman, ibadah, muamalah, muasyarah, dan akhlak adalah langkah awal untuk membentuk konsep diri positif yang sesuai dengan kehendak Allah dan tuntunan Rasulullah saw.

Adapun ciri-ciri individu memiliki konsep diri negatif adalah sebagai berikut: *Pertama*, peka terhadap kritik. Orang yang peka terhadap kritik merupakan orang yang tidak tahan terhadap kritik yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa koreksi seringkali

dipersepsikan sebagai usaha untuk menjatuhkan harga dirinya. Setiap kritikan dianggapnya sebagai tindakan yang menyakitkan hatinya. Orang jenis ini akan mudah tersinggung kala kritikan dilontarkan kepadanya. Ia tidak mampu melakukan introspeksi terhadap diri sendiri. Responsif terhadap pujian: orang yang memiliki konsep diri negatif sangat respon terhadap pujian. Ketika mendapat pujian dia tidak dapat menyembunyikan antusiasnya sehingga segala hal yang dapat menaikkan harga dirinya menjadi pusat perhatiannya.

Kedua, hiperkritis terhadap orang lain. Seseorang yang memiliki konsep diri negatif, dia suka mengeluh, meremehkan orang lain, dan tidak pandai menghargai orang lain. Allah telah menjelaskan sifat manusia ini dalam firman-Nya di dalam Q.S. Al - Ma'arij ayat 19. Manusia itu diciptakan dengan sifat yang suka mengeluh. Apapun kejadian tidak menyenangkan yang menyimpannya akan dilimpahkan kepada orang lain. Merasa dirinya paling benar dan membuat penyakit hatinya tersebut membuat resah dirinya sendiri.

Ketiga, merasa tidak disenangi oleh orang lain: orang seperti ini merasa tidak diperhatikan orang lain, hal ini mengakibatkan dia bereaksi terhadap orang lain sebagai musuh, sehingga tidak bisa bersifat hangat dan menjalin persahabatan dengan orang lain. Orang ini berfikir tidak menarik sehingga akan melakukan penghindaran dari sosial. Dirinya yang tidak percaya diri semakin memperkuat sugestinya sebagai orang aneh ketika berhadapan di lingkungan pergaulannya. Ia merasa tidak bernilai dan tidak pantas berada di lingkungan manapun. Ketika ia merasa diterima orang lain, ia akan sangat antusias dengan jalinan sosialnya, namun ketika dikecewakan atau muncul kesalahan dari orang yang ia percayai, maka ia akan semakin menutup diri terhadap orang lain. Orang demikian tidak menciptakan ruang baru untuk sakit hati. *Keempat*, Pesimis terhadap kompetisi: orang ini akan merasa enggan untuk bersaing dengan orang lain, karena dia menganggap tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikannya.

Bertentangan dengan pengertian konsep diri positif, yang dimaksud dengan konsep diri negatif yaitu kondisi dimana individu tersebut tidak dapat menerima diri, tidak mampu mengevaluasi diri, dan bersikap pesimis. Konsep diri yang negatif dapat dilihat dari hubungan individu dan sosial yang *maladaptive*. Tingkah laku tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman masa lalu dan saat ini tetapi oleh makna-makna pribadi yang masing-masing individu persepsikan mengenai pengalaman tersebut. Dunia individu yang berarti ini dengan kuatnya mempengaruhi tingkah laku. Tingkah laku seseorang merupakan

hasil bagaimana dia mengamati situasi dan dirinya sendiri. Konsep diri merupakan sebuah organisasi yang stabil dan berkarakter yang disusun dari persepsi-persepsi dari individu yang bersangkutan.

Pandangan seseorang tentang dirinya sendiri yang tidak teratur. Tidak memiliki perasaan kestabilan dan keutuhan diri, individu benar-benar tidak tahu siapa dia, apa kekuatan dan kelemahannya, atau apa yang dia hargai dalam hidupnya. Konsep diri mereka kerap kali menjadi tidak teratur untuk sementara waktu dan terjadi pada masa transisi dari peran anak ke peran dewasa. Pada kedua tipe konsep diri negatif, informasi baru tentang diri hampir pasti menjadi penyebab kecemasan atau rasa terancam terhadap diri. Tidak satu pun dari konsep diri cukup bervariasi untuk menyerap berbagai macam informasi tentang diri.

Jadi pada intinya, individu dengan konsep diri positif dapat mengenal siapa dan bagaimana dirinya, memiliki pengharapan dan tujuan, serta berupaya untuk mencapai harapan dan tujuannya. Sebaliknya, individu dengan konsep diri negatif tidak mengenal dirinya, tidak memiliki pengharapan dan tujuan, bersikap pesimis, merasa takut gagal dan cemas. Individu yang memiliki konsep diri negatif bersifat sementara, memiliki perasaan tidak stabil, teratur, atau terlalu teratur.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep diri merupakan keseluruhan persepsi (*total perception*) terhadap aspek diri yang meliputi aspek fisik, sosial, dan psikologis termasuk persepsi individu tentang sifat dan potensi yang dimilikinya yang didasarkan pada pengalaman dan interaksi dengan orang lain. Konsep diri adalah apa yang terlintas dalam pikiran saat diri berfikir tentang "saya". Masing-masing individu akan melukiskan suatu gambaran mental tentang diri sendiri, dan meskipun gambarannya tidak realistik, hal tersebut tetaplah miliknya dan berpengaruh besar pada pemikiran dan perilaku individu tersebut.

Meminjam konsep yang ditawarkan Jalaluddin Rakmat, bahwa untuk sebuah komunikasi yang baik dan efektif, kita mesti memulainya dengan mengenal diri kita dari (pandangan) orang lain terlebih dahulu (Ibrahim: 2019). Pentingnya hal ini dapat dilihat dalam sebuah contoh yang diceritakan Harry Stack Sullivan, bahwa jika kita diterima orang lain, dihormati, dan disenangi karena keadaan diri kita, maka kita akan cenderung bersikap menghormati dan menerima diri kita (Rakhmat: 2004). Sebaliknya, bila orang lain selalu meremehkan kita, menyalahkan, dan menolak keberadaan kita, maka kita akan cenderung

tidak menyenangkan diri kita. Hal ini disinggung terkait *significant other* atau apa yang disebut oleh Richard Dewey dan W.J Humber sebagai *affectif other*.

Sedangkan menurut Sidney Jourard menandai sehat tidaknya komunikasi komunikasi dengan melihat keterbukaan yang terjadi dalam komunikasi (Syahputra: 2016). Ahli lain, Joseph Luft mengemukakan teori *self disclosure* melalui interaksi yang disebut Johari Window berdasarkan model interaksi manusia, seperti bagan berikut:

Tabel 1. Johari Window

Tidak Diketahui Diri Sendiri	Diketahui Orang lain
Terbuka	Buta
Tersembunyi	Tidak diketahui

Sumber: Iswandi, 2016

Apabila kita melakukan pembukaan diri atau *self disclosure* kepada individu lain, berakibat individu lain juga melakukan hal yang sama, dampaknya kita menjadi pribadi yang disenangi orang lain. Untuk sampai pada tahap itu, kita harus tahu siapa diri kita dan bagaimana keadaan kita, sehingga kita juga memiliki batasan tersendiri dalam melakukan *self disclosure* (Yuliana: 2018).

Definsi KP2KP di Direktorat Jenderal Pajak Tangerang

Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah individu yang bekerja di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia, khususnya di lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan nasional. Peran utama pegawai DJP adalah memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta mengelola berbagai proses administrasi terkait, seperti penilaian, pengumpulan, dan pengawasan pajak.

Pegawai DJP terdiri dari berbagai tingkatan, mulai dari staf administrasi hingga pejabat fungsional yang memiliki spesialisasi dalam audit, penyuluhan, konsultasi, dan penegakan aturan perpajakan. Selain bertugas melakukan pengumpulan pajak, mereka juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pajak serta melayani kebutuhan informasi wajib pajak. Posisi dan peran ini mengharuskan pegawai DJP untuk memiliki pemahaman mendalam tentang peraturan perpajakan, keterampilan administrasi, serta integritas tinggi karena tugas mereka yang berhubungan langsung dengan penerimaan negara.

Tugas pegawai DJP mencakup pula pelayanan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), di mana mereka melayani wajib pajak yang membutuhkan bantuan dalam memahami dan melaksanakan kewajiban pajak mereka. KP2KP merupakan unit yang melayani wajib pajak di daerah-daerah yang tidak memiliki Kantor Pelayanan Pajak (KPP) penuh. Mereka melayani kebutuhan wajib pajak secara langsung dan memberikan bantuan terkait pelaporan serta pembayaran pajak.

Kegiatan KP2KP syarat dengan komunikasi. Pada dasarnya layanan yang diberikan menuntut peran KP2KP baik secara aktif maupun pasif untuk mampu secara profesional melaksanakan tugas melalui komunikasi. Konsep diri yang ditampilkan oleh KP2KP harus bersifat humanis dan tepat sasaran. Tahapan tersebut dapat dilakukan apabila KP2KP sangat memahami makna profesinya dan keahliannya membangun citra diri di mata wajib pajak. Dengan komunikasi yang efektif diharapkan akan tersampainya pesan-pesan terkait regulasi di perpajakan. Semua itu dapat dicapai apabila KP2KP memiliki konsep diri positif.

Konsep diri KP2KP adalah gambaran diri secara umum tentang bagaimana pemaknaannya terhadap pemenuhan kualitas, kriteria, standar nilai, dan cita-citanya serta bagaimana ia dapat menempatkan diri dan bereaksi dengan lingkungan yang kemudian akan menegaskan eksistensi di dalam profesinya. Keberhasilan KP2KP memberikan pelayanan tergantung pada kemampuan atau skill dan profesionalismenya, terdapat empat aspek kriteria yang harus dimiliki oleh KP2KP, yaitu:

Pertama, ketaqwaan kepada Allah. KP2KP menjalankan tugasnya berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Dalam komunikasi yang dilakukan binroh, etika berkaitan dengan baik buruknya perilaku dan pesan-pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi yang disandarkan pada al-Qur'an dan Hadits. Lebih jauh lagi, etika komunikasi Islam yang dilakukan oleh KP2KP diarahkan untuk menjawab beberapa persoalan yang muncul dalam pengembangan komunikasi sekuler dimana peraturan-peraturan tetapi tidak ada tindakan-tindakan, banyak teori tanpa praktek, adanya perubahan global tanpa memperhatikan perubahan individual.

Islam memandang bahwa prestasi ibadah tidak dapat dipisahkan dengan prestasi sosial, ekonomi, dan budaya. Pribadi Muslim yang paripurna (*kaffah*) merupakan integrasi dari kualitas hubungan dengan Allah (*ibadah mahdoh*) dan hubungan dengan makhluk (*ibadah*

ghoir mahdoh). Dengan demikian, prestasi karir seorang umat merupakan implementasi mendasar dan implementasi kaffah dari panggilan ketuhanan (*religious calling*) (Miharja, 2013). Hal tersebut dibingkai secara normatif yang terintegrasi dalam firman Allah Q.S At-Taubah ayat 15. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa pelayanan KP2KP merupakan *religious calling*.

Berbicara mengenai *religious calling*, erat kaitannya dengan dakwah. Dakwah yang menyeru pada jalan Allah tidak semata-mata menyeru dan menyampaikan syariat secara normatif, namun secara implementatif dapat direalisasikan melalui kegiatan karir. Segala lapangan usaha, sosial-budaya, pendidikan, pemerintahan termasuk pada wilayah karir. Tak terkecuali berkarir sebagai seorang KP2KP di Dirjen Pajak. Tugas karir sebagai KP2KP merupakan aktivitas yang harus seiring sejalan dengan produktivitas dan kebermaknaan secara religius. Allah telah menyatakan bahwa puncak karir merupakan kesempatan emas untuk menyeru pada ibadah. Hal yang paling mendasar untuk adalah dengan mengetahui area terbuka dan tertutup dari KP2KP yang dapat terwakili dari pengetahuan, penilaian, dan pengharapan diri KP2KP itu sendiri.

Prinsip-prinsip KP2KP dalam bekerja merupakan inspirasi dari Islam yang diambil dari Al-Qur'an diantaranya: Allah menjamin bahwa setiap makhluk pasti diberi fasilitas kehidupan (Q.S. Al-Hijr: 23); Allah mengakui derajat dan martabat manusia serta telah menyediakan fasilitas yang begitu lengkap supaya manusia dapat hidup bermartabat. (Q.S. An-Nahl: 6, dan Q.S. Al-'araaf: 70); Ada persamaan berkarir antara laki-laki dan perempuan, semua akan diberi pahala yang sama saat mampu menunaikan kebajikan (Q.S. An-Nisaa': 124); Menekuni suatu karir memerlukan ilmu (Q.S. Al-Israa: 36); Karir ditunjukkan untuk kesejahteraan dan menolak petaka (Q.S. At-Tahrim: 6).

Keteladanan yang sejati yaitu apa yang KP2KP lakukan ataupun nasehatkan dalam layanan benar-benar telah KP2KP pahami, telah ia lakukan ataupun amalkan, atau tercermin pada perilakunya. Hal ini karena Allah SWT sangat murka kepada orang yang tidak mengamalkan apa yang ia nasehatkan kepada orang lain, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ash-Shaff, ayat 2-3.

Kedua, kemampuan profesional (keahlian). Kemampuan profesional ini dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh KP2KP dari masa pendidikan yang sesuai

dengan bidangnya. Dalam Al-Qur'an sendiri telah dijelaskan bahwa dalam menekuni suatu karir, memerlukan ilmu. Hal tersebut tertuang dalam Q.S Al-Israa ayat 36.

Ketiga, sifat kepribadian yang baik (*berakhlakul karimah*) yang meliputi *siddiq, amanah, fathonah, tablig, sabar, tawadhu*, shaleh, adil, dan mampu mengenalkan diri. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah Saw yang berbunyi: "*Permudahlah dan jangan mempersukar dan gembirakanlah (besarkan jiwanya) dan jangan melakukan tindakan yang menyebabkan mereka lari dari padamu*".

Terkahir, kemampuan kemasyarakatan (*berukhuwah Islamiah*), dimana KP2KP akan menjalin nafas persaudaraan yang kokoh yang saling mengikat dalam kebersamaan.

Menurut Singgih D. Gunarsa, beberapa ciri khas yang perlu dimiliki seorang pekerja khususnya KP2KP, diantaranya yaitu: 1) Penampilan yang menarik; 2) Kejujuran. 3) Keriangan; 4) Berjiwa sportif; 5) Rendah hati; 6) Murah hati; 7) Keramahan; 8) simpati dan kerjasama; 9) Dapat dipercaya (Gunarsa: 2008).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, tidak terpisah-pisah satu dengan lainnya, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan antargejala bersifat timbal balik (*reciprocal*), bukan kausalitas. Paradigma interpretif juga memandang realitas sosial itu sesuatu yang dinamis, berproses dan penuh makna subjektif. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan alasan didasarkan atas pertimbangan bahwa metode ini dinilai mampu mengungkapkan, menggali, dan menganalisis berbagai fenomena empiris yang terjadi berupa penggambaran secara holistik mengenai konsep diri KP2KP di Direktorat Jenderal Pajak Tangerang, menganalisis kata-kata KP2KP, melaporkan pandangan informan secara detail, dan melakukan penelitian dengan pengaturan yang alami sesuai dengan kondisi di lapangan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena (Nazir: 2005). Pendekatan yang digunakan adalah fenomenologi. Pada dasarnya pendekatan fenomenologis hendak menjelaskan suatu fenomena atau suatu gejala sosial menurut

perspektif dan makna hidup mereka yang menjalaninya sendiri (Syahputra: 2006). Penelitian ini dilakukan dengan terjun ke lapangan dengan mengamati fenomena yang terjadi lapangan secara alamiah. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Direktorat Jenderal Pajak Tangerang sebanyak 6 orang petugas KP2KP. Jadi cara satu-satunya dalam kegiatan penelitian ini untuk mengetahui pengalaman orang lain adalah dengan mewawancarai para petugas KP2KP tentang konsep diri mereka terhadap pandangan, perasaan, dan persepsi yaitu pada saat menjalankan profesi sebagai KP2KP di Direktorat Jenderal Pajak Tangerang. Hal ini dapat dipahami bahwa penelitian fenomenologi merupakan pandangan berfikir yang menekankan pada pengalaman-pengalaman manusia dan bagaimana manusia menginterpretasikan pengalamannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dimensi Pengetahuan KP2KP

Menurut Calhoun dan Acocella, indikator mengenai konsep diri dibagi ke dalam tiga kelompok (Acocella : 1990), diantaranya yaitu: *Pertama*, indikator dari pengetahuan diri adalah semua ciri, jenis kelamin, pengalaman, sifat-sifat, latar belakang budaya, pendidikan, yang melekat pada diri seseorang. Pengetahuan diri dapat meliputi fisik diri seperti halnya tinggi badan, bentuk badan, berat badan, kelengkapan anggota badan, dan lain-lain. Selain itu terdapat pula sifat-sifat yang melekat pada diri yang ia akui sendiri, misalnya apakah dia itu orangnya baik, pemaarah, ramah, dan masih banyak lagi. Pengetahuan ini juga meliputi aspek minat dan bakat juga kemampuan akademik.

Sebagai bagian penting dalam komunikasi, pengetahuan diri binroh dalam komunikasi juga dapat dianalisis dari kemampuan memberikan deskripsi diri mengenai hal-hal yang disukai dan tidak disukai dalam komunikasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam pengetahuan diri itu sekalipun stimulusnya sama, akan tetapi karena pengalaman yang dimiliki tidak sama, maka kemampuan berfikirnya pun tidak akan sama, dan kerangka acuan dimaksud tidak akan sama, sehingga ada kemungkinan hasil gambaran diri antara individu satu dengan individu yang lain tidak sama.

Responden yang diteliti terdiri dari enam orang KP2KP. Data yang didapatkan memberi informasi bahwa terdapat tiga orang KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang yang dapat menjelaskan pengetahuan dirinya dengan baik. Adapun yang lainnya, ada yang cukup mampu

menjelaskan pengetahuannya dan ada pula yang kurang mampu menjelaskan pengetahuannya. Keadaan tersebut memberikan gambaran bahwa pengetahuan diri itu memang bersifat individual. Sudah jelas setiap KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang meskipun memiliki kesamaan dalam profesinya namun soal pengalaman, kemampuan berfikir dan kerangka acuan tidak sama maka persepsi pada pengetahuan diri pun akan berbeda antara KP2K yang satu dengan KP2KP yang lainnya. Salah seorang KP2KP yang menyatakan mampu dan pandai berbahasa asing (Inggris) tetapi dalam hal sikap paling apa adanya, dari hal itu ia memperoleh kesan tentang atribusi (sifat-sifat) dirinya sendiri dari orang lain.

Dalam interaksi, reaksi orang lain merupakan informasi bagi KP2KP, kemudian informasi tersebut digunakan untuk menyimpulkan, mengartikan, dan mengevaluasi konsep diri. Aspek lain dari pengembangan kesadaran diri melalui interaksi sosial adalah *self monitoring*. Hal itu memungkinkan KP2KP untuk menyadari perilaku-perilaku yang dianggap sesuai untuk suatu situasi sosial tertentu. Karena merupakan suatu kemampuan, *self monitoring* dapat dilatih dan diperbaiki, sehingga KP2KP akan menjadi lebih menyadari konsep dirinya seiring meningkatnya pemahaman tentang interaksi sosial yang sesuai. Kemampuan tersebut akan menjadi lebih efektif dalam komunikasi antarpribadi.

Banyak orang yang dengan mudah mendeskripsikan mengenai orang lain, kelebihan dan kekurangannya. Akan tetapi tidak banyak KP2KP yang mampu mendeskripsikan secara baik dan memadai mengenai siapa diri, apa kelebihan dan kekurangan diri, dan sebagainya. Inilah yang disebut dengan problem konsepsi diri, dimana banyak dari kita yang sulit dalam mengenali diri sendiri. Pemahaman yang baik terhadap diri akan menentukan keberhasilan mengerahkan segala potensi komunikasi yang ada dalam diri seseorang. Kemampuan mengenal diri sendiri, juga merupakan kunci untuk mengatasi kekurangan dan kelemahan yang ada dalam diri seseorang.

Konsep diri dan komunikasi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Konsep diri dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Semakin baik kesan yang diciptakan maka komunikasi akan berjalan sesuai keinginan. Hal ini membuktikan bahwa konsep diri yang positif yang dimiliki KP2KP dapat dijadikan modal dalam mencapai efektivitas komunikasi pelayanan di Dirjen Pajak. Mengetahui diri dan potensi diri dengan baik sangat penting dalam sebuah komunikasi, apalagi dalam konteks KP2KP. Pengetahuan yang baik dan benar tentang diri akan sangat membantu dalam sebuah proses komunikasi yang

dilakukan. Sebab, setiap orang sesungguhnya akan tampil dalam berkomunikasi sebagaimana ia mengenal diri dan potensi diri di hadapan lawan komunikasinya. Artinya bahwa, KP2KP yang mengenal dirinya sebagai individu yang mempunyai kemampuan yang baik dalam komunikasi, maka ia akan tampil berkomunikasi dengan kemampuan yang maksimal. Sebaliknya, KP2KP yang mengenal diri sebagai tidak punya kecakapan dalam berkomunikasi, maka ia akan tampil sebagai orang yang tidak bisa apa-apa dalam komunikasi dan hubungan sosial. Karena itu, kajian mengenal diri dalam komunikasi menjadi bagian utama dan sangat penting dalam perbincangan diri KP2KP dalam misi menjadi abdi negara yang berintegritas.

Alex Sobur mengungkapkan bahwa gaya komunikasi adalah cara khas dalam penyusunan dan penyampaian pikiran serta perasaan dalam bentuk verbal dan nonverbal (Sultra: 2017). Gaya komunikasi yang ditampilkan KP2KP mengarah pada gaya asetrif. Efeknya dapat merasa termotivasi dan mengerti, ia akan percaya diri dan percaya pada orang lain, dapat menangani situasi dengan efektif. KP2KP dengan pengetahuan diri yang positif akan bertindak efektif dengan aktif mendengarkan, menyatakan pengamatan, sedikit pernyataan, mempunyai harapan, ekspresi diri yang jujur, dan mengecek perasaan orang lain (wajib pajak). Tanda-tanda nonverbal dari gaya ini ditandai dengan cara KP2KP yang terbuka, gestur yang alamiah, sangat atensi, ekspresi wajah yang menarik, kontak mata langsung, santai, bicara dengan nada bervariasi, serta volume suara yang tepat dan ekspresif.

Konsep diri pengetahuan mengarahkan KP2KP pada kemampuan menjalankan komunikasi dengan baik secara verbal maupun nonverbal. Dengan komunikasi yang efektif diharapkan akan tersampainya pesan-pesan layanan yang menjadi spirit baru bagi wajib pajak untuk patuh dan mandiri pada skema pajak. Secara verbal KP2KP akan mampu mengolah bahasa lisannya dengan tutur kata yang baik, lemah lembut, sopan santun. Untuk itu, sikap nonverbal yang dimiliki KP2KP juga harus dijalankan dengan sikap yang bernuansa islami, sifat kepribadian yang baik itu ditandai dengan pemberian layanan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun serta penuh empati dan keridloan. Hal tersebut merupakan bentuk pelayanan prima dari petugas KP2KP yang memiliki konsep diri pengetahuan positif. Dengan demikian, KP2KP yang mampu memaknai profesinya secara positif dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif terutama bagi wajib pajak dan sebagai kontrol terhadap lingkungan.

Komunikasi yang KP2KP bangun dalam kehidupan sosial di lingkungan Dirjen Pajak sesungguhnya juga ditentukan oleh bagaimana ia melihat, menilai, dan memberikan persepsi

dan konsepsi terhadap orang lain. Beberapa bentuk persepsi dan konsepsi terhadap orang lain dapat dilihat dari paling tidak dua kebiasaan KP2KP memberikan deskripsi/gambaran terhadap seseorang; yakni sifat baik atau tidak baik, serta apa yang orang lain sukai dan orang lain tidak sukai.

Jika mengacu pada teori pengenalan diri yang disebut *windows teory* (teori Jendela Jauhari) dalam psikologi komunikasi, maka kita akan menemukan empat bagian dalam diri KP2KP yang harus disadari, yaitu: 1) ada wilayah dalam diri KP2KP yang bersifat terbuka (*open self*), dimana binroh dan orang lain dapat mengenal tentang dirinya; 2) ada wilayah yang sifatnya tersembunyi (*hidden self*), yang orang lain tidak kenal pribadi KP2KP, meskipun KP2KP mengetahuinya; 3) ada wilayah yang buta (*blind self*), dimana KP2KP tidak menyadari tentang dirinya, tetapi orang lain melihatnya; 4) ada wilayah yang bersifat gelap dan tidak diketahui sama sekali (*unknow self*), dimana KP2KP dan orang lain pun tidak mengenal karakter terdalam pada diri KP2KP.

Untuk melakukan analisis mengenai persepsi dan konsepsi terhadap orang lain dalam komunikasi, terdapat konsep yang ditawarkan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi. Menurutnya, "*the fact is that we can understand ourselves by starting from the other, or from others, and only by starting from them*". Dengan kata lain, untuk sebuah komunikasi yang baik dan efektif, KP2KP mesti memulainya dengan mengenal dirinya dari (pandangan) orang lain. Pentingnya persepsi dan konsepsi terhadap orang lain dapat dilihat dalam sebuah contoh yang diceritakan oleh Harry Stack Sullivan (Rakhmat: 2005) bahwa, jika KP2KP diterima oleh orang lain, dihormati, dan disenangi karena keadaan diri KP2KP, maka kita akan cenderung bersikap menghormati dan menerima dirinya. Sebaliknya bila orang lain selalu meremehkan KP2KP, menyalahkan, dan menolak keberadaannya, maka binroh akan cenderung tidak menyenangkan dirinya.

Dimensi Penilaian Diri KP2KP

Untuk mengetahui penilaian diri KP2KP di Dirjen Pajak Tangerang dapat dijabarkan melalui indikator berikut. KP2KP adalah penilai bagi dirinya sendiri. Indikator dari penilaian KP2KP terdiri dari kondisi hubungan keluarga, hubungan teman sebaya, sikap bersosialisasi di masyarakat, pandangan orang lain tentang sikap yang dimiliki, dan sifat ideal yang harus dimiliki seorang KP2KP. Penilaian diri ini akan berlangsung terhadap cita-cita sehingga menghasilkan pola perilaku yang berbeda-beda.

Dimensi penilaian diri mengungkap hal-hal yang lebih bersifat sosial dari individu. *Aku sosial* atau *aku menurut pandangan orang lain*, yaitu pandangan individu tentang cara orang lain memandang atau menilai dirinya. Semua itu terwujud dalam beberapa aspek, seperti hubungan sosial KP2KP di dalam keluarga, di lingkungan teman sebaya, di masyarakat, ataupun di lingkungan kerja. Hubungan sosial juga membahas mengenai kesiapan dan cara individu bertahan selama bersosialisasi.

Jadi, penilaian diri KP2KP di lingkungan Dirjen Pajak Tangerang menghasilkan pola komunikasi yang berbeda pada lingkungan tertentu. Ideal diri KP2KP menganggap sebagai pribadi yang ingin dihargai terlepas dari besar tidaknya tekanan kerja antara binroh dan rekan kerja diluar KP2KP, akibatnya rekan kerja diluar profesi KP2KP dianggap sebagai rival sehingga penilaian diri KP2KP yang negatif terhadap pegawai non KP2KP memunculkan pola komunikasi yang terhambat, janggal, penuh curiga, dan meremehkan dalam hubungan antarmanusia, sedangkan penilaian diri positif terhadap wajib pajak memunculkan pola komunikasi yang harmonis. Ideal diri positif KP2KP di Dirjen Pajak Tangerang dengan wajib pajak menjauhkan ia dari kesan komunikasi yang kaku dan canggung.

Dalam hal ini, KP2KP membentuk kesan-kesan tentang dirinya sendiri sebagai objek dalam komunikasi. Ia mengamati perilaku fisik (lahiriah) secara langsung; misalnya, ia melihat dirinya sendiri di depan cermin kemudian memberikan penilaian dan memberikan pertimbangan pada ukuran badannya, senyumnya, dan gaya busananya. Penilaian-penilaian tersebut berpengaruh terhadap cara ia memberi kesan, senang atau tidak senang, suka atau tidak suka pada apa yang ia lihat tentang dirinya. Apabila merasakan apa yang ia tidak suka tentang dirinya, kemudian ia akan berusaha untuk mengubahnya. Apabila ia tidak mau mengubahnya, inilah awal dari konsep diri negatif. Semakin besar pengalaman positif yang KP2KP miliki, maka akan semakin positif konsep dirinya. Sebaliknya, semakin besar pengalaman negatif yang KP2KP peroleh, maka semakin negatif konsep diri yang ia miliki.

Persepsi dan konsepsi yang baik dan positif terhadap diri dan orang lain, akan membentuk komunikasi yang baik dan positif pula dalam membangun hubungan komunikasi dengan orang lain. Sebaliknya persepsi dan konsepsi yang jelek dan negatif terhadap diri dan orang lain, juga akan menjadikan komunikasi yang janggal, penuh curiga, ugal-ugalan dan meremehkan dalam hubungan antar manusia. Pantaslah ada ungkapan komunikasi yang menyatakan bahwa, "orang cenderung akan berkomunikasi sebagaimana persepsi dan

konsepsi yang ia miliki terhadap komunikasi yang akan ia lakukan". Karena itu, prinsip komunikasi mempercayai bahwa setiap perilaku komunikasi akan senantiasa dilangsungkan dengan melibatkan prediksi-prediksi. Ungkapan tersebut, jika dilanjutkan akan berarti bahwa, tatkala KP2KP merasa dirinya lebih hebat, lebih baik, dan lebih pintar dari orang yang akan kita hadapi, maka tentu KP2KP akan melakukan komunikasi dengan santai, penuh percaya diri, terkadang sembarangan dan sombong. Sebaliknya jika KP2KP merasakan dirinya orang rendah, miskin, jelek, maka kita cenderung melakukan komunikasi dengan pelan, menunduk, malu, dengan bahasa terbata-bata, dan tidak percaya diri.

Dalam hal ini, tidak terjadi kesepahaman dalam hal komunikasi. Ketika jalinan hubungan buruk, atau status sosial KP2KP jauh berada di bawah status karir di Ditjen Pajak, maka pola komunikasi yang dibangun menjadi terhambat. Akibatnya, KP2KP memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada wajib pajak, seperti cemberut, tidak menyapa, mood jelek sehingga dapat memperburuk kondisi pelayanan. Misalnya KP2KP yang menghindari wajib dengan posisi jabatan struktural akibat merasa takut, malu, atau minder karena ilmunya merasa kurang dibanding dirinya. Atau saat KP2KP memiliki hubungan dekat dengan wajib pajak, misalnya keluarga. Maka, layanan yang diberikan akan terkesan kurang formal bahkan tidak profesional.

Lebih banyak peran yang KP2KP mainkan dan dianggap positif oleh orang lain, maka semakin positif konsep dirinya. Semakin positif konsep dirinya, maka semakin positif pula komunikasinya kepada orang lain. Namun yang harus diwaspadai ketika KP2KP menempatkan nilai tinggi pada sifat rendah hati, berarti ia berasumsi bahwa suatu konsep diri yang benar-benar positif adalah suatu kuantitas yang berbahaya. Bagaimanapun, jika seseorang merasa bahwa segala sesuatu tentang dirinya sendiri sempurna, tidakkah ia akan menjadi angkuh? Jika ia sangat mencintai dirinya, mungkinkah dia tidak memanfaatkan orang lain untuk memenuhi keinginannya sendiri? Jawabannya adalah bahwa dasar dari konsep diri yang positif bukanlah kebanggaan yang besar tentang diri, tetapi lebih berupa penerimaan diri. Kualitas ini lebih mungkin mengarah pada kerendahan hati dan kedermawanan daripada keangkuhan dan keegoisan.

Dimensi Harapan Diri KP2KP

Terakhir, indikator dalam memahami harapan diri. Hasil harapan ini disebut harga diri. Indikator dari harga diri yaitu harapan-harapan individu, cita-cita, bukti prestasi, rencana

untuk mewujudkan cita-cita, harapan di masa mendatang, serta aspek kebahagiaan yang diraih baik moril maupun materil serta evaluasi diri. Semakin sesuai harapan dengan standar diri, semakin tinggi harga diri seseorang. Jika ia mampu melakukan penerimaan terhadap dirinya dengan menghargai setiap sifat baik dan buruknya, kemudian melakukan perbaikan maka ia akan mampu mengembangkan dirinya dengan penyesuaian diri yang baik.

Secara umum, hasil penelitian pada KP2KP di Dirjen Pajak Tangerang sudah mampu mengemukakan harapan diri sebagai KP2KP. Harapan diri KP2KP terdiri dari cita-cita yang diidamkannya, rencana yang sudah dilakukan untuk menggapai cita-citanya, harapan terhadap pekerjaannya, keterbukaan pemenuhan kebutuhan materil dan moril, serta dapat menunjukkan bukti prestasi selama bekerja. Selain itu, harapan tersebut dapat berupa kepuasan KP2KP dalam bekerja, keinginan terhadap lembaga, serta harapan diri untuk berkembang. KP2KP yang memiliki harapan akan membuktikan eksistensi diri melalui prestasi kerja. Semua akan merujuk pada evaluasi diri KP2KP itu sendiri. KP2KP yang mampu menerima kelemahan dan kekuatan dirinya akan berkembang ke arah konsep diri yang positif.

Sebagai manusia dan sebagai pegawai yang bertugas melayani wajib pajak, KP2KP selalu ingin merasa 'baik', oleh sebab itu ia melakukan evaluasi diri (seperti pendapat, ide, hasil-hasil yang telah dicapai) dengan membandingkan diri dengan orang lain. Komunikasi antarpribadi merupakan suatu peluang untuk melakukan perbandingan sosial. Konsep diri KP2KP sangat bergantung pada cara bagaimana ia membandingkan dirinya dengan orang lain. Ketika melakukan perbandingan sosial, ia cenderung melakukan dengan orang yang setara. Artinya, orang jarang membandingkan dirinya dengan orang lain yang jauh di atasnya. Misal KP2KP membuat perbandingan antara kakak dan adik. Rata-rata seorang anak akan memandang dirinya kurang pandai karena secara terus-menerus membandingkan dirinya dengan seorang saudaranya yang lebih pandai. Jadi, perbandingan sosial bukanlah upaya untuk melakukan evaluasi diri secara objektif. Meskipun demikian ini adalah cara yang sehat untuk menjaga kestabilan konsep diri dan *self esteem*, karena jika membandingkan diri dengan ukuran yang tidak setara risikonya adalah merosotnya *self esteem* dan meningkatnya gangguan psikologis.

Ketika diri KP2KP menjadi objek persepsi, maka ia juga mengevaluasi dirinya. Ungkapan yang digunakan menyatakan persepsi evaluatif seseorang terhadap dirinya sendiri adalah *self esteem*, suatu bagian yang inheren dari konsep diri. Orang biasanya memiliki *self*

esteem yang relatif tinggi. Namun *self esteem* yang relatif tinggi ini bukan berarti bahwa KP2KP lalu menjadi egoistik. Ini hanya berarti bahwa tingkat *self esteem* dari orang 'normal' yang hidup secara normal, rata-rata di atas titik tengah atau netral pada skala evaluasi. *Self esteem* juga bersifat lebih mendalam dan langgeng dari pada suatu reaksi temporal. Maksudnya jika suatu ketika KP2KP merasa gagal atau kehilangan kepercayaan diri karena mendapati wajib pajak yang lebih tinggi ilmu dan jabatannya, ini hanyalah reaksi sementara yang tidak mengubah *self esteem*.

Self esteem berpengaruh terhadap perilaku KP2KP, khususnya perilaku komunikasinya. Jika *self esteem* tinggi, KP2KP cenderung merasa kompeten sehingga berperilaku secara lebih percaya diri. Orang yang *self esteem*nya tinggi biasanya mandiri, tegas, dan tidak mudah dipersuasi. Sementara kebalikan dari hal-hal tadi ditemukan pada KP2KP yang memiliki *self esteem* yang rendah. Harga diri yang rendah bagi subjek mengakibatkan evaluasi diri yang rendah pula. Hal yang paling sering muncul dalam realita kehidupan adalah bahwa terdapatnya ketidakjelasan dimensi penilaian dalam kehidupan manusia, akan menimbulkan permasalahan-permasalahan psikis dalam kehidupannya. Di sini, terlihat bahwa ketiga dimensi dari konsep diri yang ada pada subjek merupakan komponen dasar yang sangat kuat dalam menentukan setiap perilakunya.

KESIMPULAN

Pertama, pengetahuan diri KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang yaitu KP2KP menyakini dan memaknai profesinya dengan cara memaksimalkan potensi fisik dan psikis yang dimiliki dalam menekuni profesinya bukan hanya menjalankan SOP semata melainkan dilandasi sifat ikhlas dan sukarela. Fakta-fakta terkait kesiapan mental KP2KP dalam praktiknya KP2KP selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan gaya komunikasi yang humanis, menyejukkan, tentram, senyum, salam, sapa, sopan dan santun, serta penuh empati dan keridloan sehingga hambatan-hambatan komunikasi yang negatif dapat dihindari. Hal tersebut merupakan bentuk pelayanan prima dari petugas KP2KP yang memiliki konsep diri pengetahuan positif. Dengan demikian, KP2KP yang mampu memaknai profesinya secara

positif dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif dan terapeutik terutama bagi wajib pajak dan sebagai kontrol terhadap lingkungan.

Kedua, penilaian diri KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang menghasilkan pola komunikasi yang berbeda pada lingkungan tertentu. Ideal diri KP2KP menganggap sebagai pribadi yang ingin dihargai terlepas dari besar tidaknya tekanan kerja antara KP2KP dan rekan kerja diluar KP2KP, akibatnya rekan kerja diluar profesi KP2KP dianggap sebagai rival sehingga penilaian diri KP2KP yang negatif terhadap pegawai non KP2KP memunculkan pola komunikasi yang terhambat, janggal, penuh curiga, dan meremehkan dalam hubungan antar manusia, sedangkan penilaian diri positif terhadap wajib pajak memunculkan pola komunikasi yang harmonis. Ideal diri positif dengan wajib pajak menjauhkan KP2KP dari kesan komunikasi yang kaku dan canggung.

Ketiga, harapan diri KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang menghasilkan landasan pemahaman dan evaluasi menuju KP2KP yang ideal. Masih adanya kesenjangan dalam bentuk tunjangan kerja, belum tercapainya kesetaraan posisi dan tugas antarsesama pekerja dirjen pajak, perbedaan jumlah jam kerja, dan sebagainya menimbulkan ketidakpuasan dalam diri KP2KP dan harapan tertentu terhadap profesinya. Harapan tersebut menumbuhkan perasaan ingin lebih dihargai baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan masyarakat. Dengan perasaan itu, KP2KP melakukan penerimaan diri terkait sifat baik dan buruknya dan mau memperbaiki diri serta berusaha untuk mengubahnya. Harapan diri KP2KP memberikan gambaran evaluasi diri dengan *self esteem* tinggi sehingga ketika berkomunikasi KP2KP yang merasa dirinya kompeten menjadi lebih percaya diri, mandiri, tegas, dan tidak mudah dipersuasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan hasil dari penelitian konsep diri KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang bahwa pendalaman konsep diri KP2KP menghasilkan pemahaman yang kurang lengkap mengenai kriteria konsep diri KP2KP yang positif. Konsep diri KP2KP di Ditjen Pajak Tangerang tergolong ke dalam konsep diri yang fluktuatif karena masih berproses sehingga perlu perbaikan lebih mengenai konsep diri demi mencapai pelayanan pajak yang lebih maksimal.

Adapun rekomendasi dari peneliti yaitu dalam hal pelayanan, kondisi dan situasi KP2KP yang ada disana sudah cukup memadai. Idealnya, satu orang KP2KP untuk lima orang wajib pajak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa satu KP2KP masih menangani

satu wilayah dimana jumlah wajib pajak melebihi kapasitas layanan. Ditjen Pajak hendaknya melakukan peningkatan jumlah sumber daya manusia terutama jumlah tenaga KP2KP. Kemudian, baiknya diadakan inventarisir ulang sarana prasarana yang dapat menunjang aktivitas KP2KP terutama dalam hal digitalisasi dan pengetahuan regulasi perpajakan sehingga eksistensi KP2KP di masyarakat dan lingkungan kerja menjadi lebih maksimal. Selain itu, Ditjen Pajak Tangerang perlu memperbanyak pelatihan KP2KP demi menunjang profesionalisme pelayanan pajak yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Acocella, J. R. ,& Calhoun, J. F. 1990. *Psikologi Tentang Penyesuaian Dan Hubungan Kemanusiaan*, Alih bahasa: Satmoko, Semarang: IKIP Press
- Andi, Mappiare AT. (2008). *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 72.
- Angkat, Irama. 2009. "Qanaah dan Mahabbah Peranannya terhadap Konsep Diri pada Istri Pasangan Perkawinan Campur". Postgraduate. Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/21> Februari 2019.
- Burn, R.B. 1993. *Konsep Diri, Teori, Pengukuran, Perkembangan, dan Perilaku*. Jakarta: Arcan
- Fishbein, M., & Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and behavior: an Introduction to Theory and Research*. Reading, MA. Addison-Wesley.
- Habibah, M., Maharany, ID., dkk. 2004. *Asistensi Pelaporan SPT Tahunan dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Hukum Wajib Pajak di Kabupaten Pati*. Jurnal Humaniter Volume 2 No. 1.
- Hadi, Nor & Mahmudah, Umi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan*. Jurnal Akuntansi Syari'ah 1, no. 2 hlm 259-260.
- Ibrahim. 2007. *Konsep Diri dalam Komunikasi*. *Al Hikmah: Jurnal Dakwah*, 11 (2) hlm 198. <https://jurnalpontanak.or.id/> 2 Mei 2019
- Iswandi, Syahputra. 2016. *Ilmu Komunikasi-Tradisi, Perspektif, dan Teori*, Yogyakarta: Calpulis, hlm 53.
- Lianty, Meiska & Kurnia, Dini. (2017). *Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer 9, no. 2 hlm 64
- Miharja, S. 2013. *Bimbingan Karir-Dakwah, Teori, dan Praktis* Bandung: Tinta biru, hlm 7.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm 55.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Rosda Karya, hlm 108.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*, Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya, hlm 98.
- Soenarjo, dkk, 1971. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta. hlm 781.
- Sultra, Ahmad. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, hlm 111.
- Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 181.
- Waluyo, 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. hlm 17.
- Wardani, D., & Wati, E. 2018. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada*

Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen), Jurnal Nominal VII, no. 1 hlm 49.