

Peningkatan Persepsi Pentingnya Keterampilan Komunikasi Bisnis Yang Efektif Terhadap Pelayanan Wajib Pajak Surabaya Rungkut

Achmad Arifin

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email. Arifinsetia789@gmail.com

Citation: Arifin, A. (2022). Peningkatan Persepsi Pentingnya Keterampilan Komunikasi Bisnis Yang Efektif Terhadap Pelayanan Wajib Pajak Surabaya Rungkut. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 2(4), 439–445.
<https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/122>

Received: 11 Juni 2022

Accepted: 30 Juni 2022

Published: 15 Agustus 2022

Publisher's Note: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS) stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2022 by the authors. Licensee Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS), Magetan, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

Abstract.

The purpose of the study was to determine the perception of the importance of effective interpersonal communication skills towards tax services at the Surabaya Rungkut primary tax service office, using the literature study method with a descriptive exploratory approach. The research used is qualitative and based on subordinate information. Fostering effective interaction, there are 5 things that must be considered: 1. Clarity, when communicating must use clear language and information is clearly packaged so that it is easy to understand 2. Accuracy, and accuracy related to the correct use of language and the context of communication occurs 3. The context of the information and language to be thrown out must adjust the circumstances in which communication occurs 4. The language information channel to be prepared is composed of clear channels or systematics 5. Culture on communication must be attached to culture.

Keywords: *Communication, Skills, Services, Taxpayers*

Abstrak.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peningkatan persepsi pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif terhadap pelayanan pajak di kantor pelayan pajak pratama Surabaya Rungkut, menggunakan metode studi kepustakaan dengan penghampiran eksploratif deskriptif. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang berdasarkan informasi bawahan. Menumbuhkan interaksi yang efektif, ada 5 hal yang harus diperhatikan: 1. Kejelasan, bahwa Ketika berkomunikasi harus menggunakan Bahasa yang jelas dan informasi dikemas secara jelas, sehingga gampang di mengerti 2. Ketepatan, ketepatan berkaitan dengan pemakaian Bahasa yang benar dan dimana lingkungan komunikasi terjadi 3. Konteks informasi dan bahasa yang akan di lontarkan harus menyesuaikan keadaan dimana komunikasi terjadi 4. Saluran informasi Bahasa yang harus disiapkan tersusun dengan saluran atau sistematis jelas 5. Budaya pada komunikasi harus menepatkan pada budaya.

Kata kunci: *Keterampilan, Komunikasi, Pelayanan, Wajib Pajak*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi Komunikasi adalah elemen penting untuk membangun kehidupan bersosial yang baik. Dalam sebuah pelayanan, komunikasi menjadi salah satu segi perlu didalam keberhasilan pencapaian tujuan. Dengan berkomunikasi yang efektif, seorang bisa melayani dengan sopan dan baik. dengan Komunikasi melalui lisan atau tulisan agar seseorang bisa membaca atau mendengarkan apa yang sampaikan kepada seseorang tersebut dan dapat di pahami dengan benar dan bisa dicerna dengan baik. Komunikasi yang efektif didalam pelayanan sangat bergantung kepada seseorang yang melayani atau yang di layani. banyak menyaksikan pelayanan kurang efektif di karena komunikasi yang kurang efektif menyebabkan ada kesalah fahaman (miskomunikasi) antara dua pihak. Arifin(2006- 20-21) mengatakan bahwa komunikasi memang mengutik segala aktivitas masyarakat atau sebaliknya segala sisi artinya komunikasi ada dimanapun atau kapanpun kehidupan bermasyarakat. Menurut Carl. Haveland mulyana(2005:62) komunikasi yaitu metode yang pasti seorang (komunikator) memberikan dorongan buat mengalihkan perilaku seseorang. komunikasi pada dasarnya adalah suatu aktivitas untuk mengutarakan pendapat, informasi, pemahaman, pikiran, dan emosi.

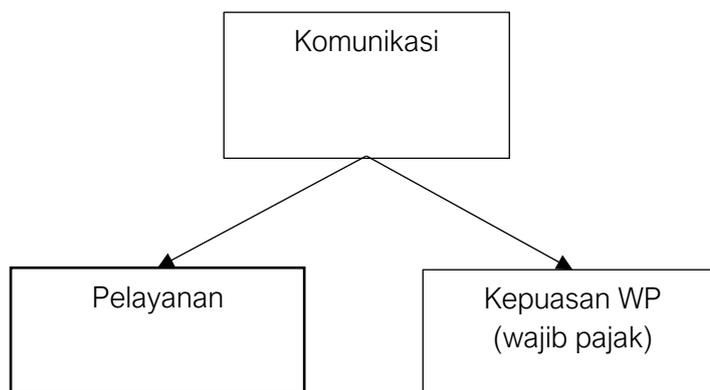
Komunikasi interpersonal, komunikasi yang melakukan percakapan kepada seseorang dan langsung bertatap muka atau menggunakan telepon sehingga menyebabkan timbal balik, komunikasi di Yakini menjadi salah satu segi yang perlu didalam keberhasilan pencapaian tujuan. Kemampuan berkomunikasi secara aktif diartikan sebagai proses melakukan percakapan kepada seseorang sehingga seseorang merasa puas dalam percakapan tersebut. Secara aktif dan mendapatkan informasi dan sikap yang jelas datang dari pembicara yang tujuannya adalah untuk secara objektif menemukan percakapan berikut. Komunikasi yang efektif adalah kegiatan untuk mengirimkan makna (pesan) dari seorang individu kepada orang lain di mana kegiatan berikut dapat menghasilkan keuntungan bagi kedua belah pihak. Komunikasi yang efektif, ini adalah masalah orang Indonesia pada waktu itu bahwa mereka tinggal selamanya dalam budaya komunikasi yang efektif dan kurangnya keterampilan komunikasi yang membawa lebih banyak "memohon untuk mengirimkan masalah" daripada "pendapat untuk menyelesaikan masalah" subjek utama dalam penelitian ini adalah kantor pelayanan pajak di KPP Surabaya Rungkut, instansi pada bidang pajak yang terletak di kota Surabaya.

Menurut hasil wawancara singkat Bersama salah satu AR (*account representative*) Masalah paling sederhana dan paling umum muncul karena kurangnya keterampilan komunikasi membuat WP Kurang paham dalam pengisian SPT. Keterampilan Komunikasi sangat penting dalam sebuah pelayanan, dalam pelayanan harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi yang efektif. Karena tanpa dengan kemampuan komunikasi maka pelayanan tidak stabil dan WP kurang puas dalam pelayanan, maka dalam pelayanan harus mempunyai keterampilan berkomunikasi.

Dan disini peneliti magang menjadi Relawan pajak Di KPP Surabaya Rungkut, presespsi peneliti komunikasi interpersonal sangat penting, di karena penulis langsung berhadapan dengan masyarakat sehingga Terjadilah komunikasi Relawan pajak Terhadap WPOP, sehingga butuh yang Namanya keterampilan komunikasi, dalam pelayanan pajak tidak mudah di karenakan karakter WPOP berbeda-beda sehingga harus hati-hati dalam berkomunikasi kepada WPOP, karena kesalahn dalam komunikasi akan menyebabkan pelayanan kurang puas dan kurang stabil.

METODE PENELITIAN

Dalam studi ini menggunakan tipe kualitatif dan deskriptif . Tipe data yang di gunakan adalah tipe kualitatif . data kualitatif adalah data yang diakui dalam angka atau bentuk digital. Menurut Moleong (2007). Data ini menjelaskan dan meringkas keterampilan dalam berkomunikasi KPP Surabaya Rungkut . Untuk metode yang digunakan, ini adalah studi literatur dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Penelitian ini adalah investigasi kualitatif berdasarkan informasi sekunder. Peneliti mendapatkan data asli melalui wawancara dan observasi. Mewawancarai salah satu AR (account representative) karyawan pelayan wajib pajak WP .dan dipantau dari objek penelitian. Beberapa terdapat pengamatan indikator. Penelitian yang akan di laksanakan di bawa kerangka berpikir yang di buat oleh Herwan Nafil, Nasib.



Penelitian ini memuat deskripsi tentang komunikasi yang efektif terhadap pelayanan WP pelayanan Menurut komunikasi efektif terhadap pelayanan Herwan Nafil, Nasib (2 Juli 2019) memberikan bahwa Komunikasi efektif, yang meliputi:

Pelayanan. Prinsip Layanan Publik didasarkan pada penentuan Menpan No. 63/Kep/m.pan/7/2003 berisi lebih dari satu komitmen layanan sebagai berikut. (1) Kesederhanaan dalam pelayanan; (2) Kejelasan dalam pelayanan; (3) Kepastian waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan dalam pelayanan; (6) Tanggung jawab dalam pelayanan; dan (7) Integritas fasilitas dan infrastruktur.

Komunikasi. Komunikasi yang tersedia di dalam instansi memiliki peran penting di dalam memelihara kesinambungan hubungan di antara karyawan dan pelanggan. Karyawan yang memiliki komunikasi baik pastinya dapat mampu mengetahui segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sehingga selanjutnya keluhan yang dirasakan pelanggan dapat menyusut bersama dengan komunikasi yang baik tersebut. Komunikasi adalah untuk mengekspresikan informasi, keterampilan emosional, ide, dll., Bersama-sama menetapkan simbol atau kata, gambar, angka, grafik, dan lainnya. Aktivitas atau pengiriman pengiriman terutama disebut komunikasi Menurut Mulyana (2010:68).

Menurut Stoner (2017:106), Semua kegiatan komunikasi dijalankan dengan tujuan tertentu. Tujuan komunikasi secara lazim di antaranya adalah: (1) Komunikator dipahami oleh pelanggan; (2) Untuk mengenal orang lain dengan adanya interaksi dan komunikasi; (3) Agar pendapat dapat diterima oleh orang lain dalam komunikasi persuasif; dan (4) Mendorong Komunikasi bersama dengan cara imbauan.

Kepuasan. Menurut Suroso (2009:67) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang sehabis membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan

dibandingkan bersama harapan. Sedangkan menurut Band (2010: 90) mendeskripsikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari customer mampu terpenuhi yang dapat memicu terjadinya pembelian kembali atau komitmen yang berlanjut. Lain halnya menurut Sangaji dan Sopiah (2013:180) mendeskripsikan kepuasan customer merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan pada kesannya pada kinerja product yang ril atau actual bersama kinerja product yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat Tjiptono (2012:175) ada empat teknik yang sering dipakai untuk mengukur kepuasan WP (Wajib pajak), yakni: (1) bentuk anjuran dan kekeluhan Dalam mengukur kepuasan wp; (2) Ghost shopping (mystery shopping); (3) Lost customer terhadap cara kali ini, mengukur kepuasan pelanggan; dan (4) Survey kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan

Seorang karyawan harus mempunyai prinsip kesederhanaan. Dalam artian Ketika melayani atau menjelaskan kepada wpop tidak berbelit-belit yaitu jelas dan singkat, tidak usah memakai Bahasa yang kurang di pahami oleh masyarakat, seperti Bahasa populer, tapi memakai Bahasa yang baik sesuai pemahaman WP , sehingga wp mudah memahaminya.

Seorang karyawan harus punya prinsip kejelasan. Prinsip yang ke dua adalah memiliki unsur kejelasan. Jenis teknis atau administrasi yang jelas. Jadi, jika layanan publik tidak jelas dan prosesnya berputar, itu harus dipertanyakan.

Teknis. Dalam arti teknis pelayanan yaitu Struktur sosial formal yang stabil yang memiliki sumber yang berasal dari lingkungan dan memproses sumber untuk menghasilkan hasil, dalam pelayanan pajak seorang karyawan kpp Surabaya Rungkut juga harus sesuai dengan prosedur yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Solusinya dapat dengan cara tertentu, pengetahuan, pengalaman, dan lainnya.

Tipe administrasi. Administrasi dalam arti mengelola , mengatur, mengurus jadi dalam pelayanan pajak butuh administrasi agar pelayanan lebih teratur dan wpop terasa puas dalam pelayanan.

Waktu kepastian. Salah satu inti layanan publik adalah kepastian waktu. Di mana semua keramaian dan kesibukan waktu ditentukan agar dalam pelayanan pajak di kpp Surabaya Rungkut bisa efisien. Di kpp Rungkut untuk kepastian waktu sangat baik dan konsisten karyawan masuk tepat waktu.

Akuras. Tidak hanya berhenti di situ, prinsip pengoperasian layanan publik berfokus pada akurasi. Jadi, apa yang dimaksud dengan presisi adalah bekerja berdasarkan prosedur dan kondisi dan produk produk yang diterima dengan cara yang tepat, benar dan valid. Di KPP Surabaya Rungkut juga semua karyawan bekerja sesuai dengan prosedur dan arahan dari pusat, cara pengisian SPT WP secara online itu bagaimana sudah di beri pelatihan oleh pusat.

Keamanan. Tentu saja, dalam hal keamanan, komitmen tenaga kerja menambah kepastian hukum, sehingga masyarakat menjadi aman. Dalam pelayanan butuh Namanya keamanan seorang karyawan harus meyakinkan kepada customer bahwa dalam pelayanan sangat aman tidak ilegal. Di KPP Surabaya Rungkut untuk keamanan sangat diutamakan dari segi administrasi wpop sangat di jaga dengan aman sehingga wpop merasakan nyaman dalam pelayanan.

Tanggung Jawab. Adapun prinsip -prinsip lain, Adalah bekerja dengan rasa tanggung jawab atas apa yang dilakukan tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat untuk

kepentingan layanan publik. Seorang karyawan harus punya prinsip tanggung jawab dalam pelayanan. dalam pelayanan pajak di kpp suarabaya rungkut harus bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam melayani atau dalam membantua pengisi spt wpop. Agar tidak ada tuntutan dari pihak wajib pajak (WP) Relawan pajak di beri surat untuk wp bahwa bersedia di leyani oleh relawan agara nnti Ketika ada kesalahan tidak di tuntuk tapi bisa di perbaiki oleh wp sendiri.

Integritas fasilitas dan infrastruktur. Ketika berurusan dengan kebutuhan layanan publik, masyarakat harus memeriksa integritas file atau surat yang dibutuhkan tim pekerja layanan publik. Saat Melayan pajak di KPP Surabaya Rungkut terlebih dahulu AR harus menanyakan kelengkapan berkas-berkas kepada WP (wajib pajak) seperti EFIN, npwp, data-data yang harus di masukan di SPT WP, setelah lengkap semua baru AR membantu untuk pengisi SPT WP.

Komunikasi

Komunikator Dimengerti oleh costumer. Komunikasikan Tujuan komunikasi yang pertama adalah untuk memastikan Info atau pesan berasal dari komunikator dapat dipahami oleh orang lain (komunikasikan). sebab itu komunikator harus mengutarakan pesan utama se jelas mungkin untuk komunikasikan. Dalam pelayanan pajak di kpp suarabaya rungkut komunikasi sangat di perlukan dalam pelayanan SPT WP, jadi seorang AR harus bisa berkomunikasi dengan jelas dan baik agar WP (wajib pajak) bisa mengerti apa yang di jelaskan oleh AR dan juga pelayanan bisa efektif.

Untuk bertemu orang lain dengan adanya interaksi dan komunikasi. Maka setiap orang dapat diketahui dan dipahami. Kemampuan untuk mendengarkan/membaca/menafsirkan pesan orang lain bersama-sama adalah penting dalam kegiatan komunikasi. Dalam KPP Surabaya Rungkut, keterampilan mendengarkan komunikasi sangat penting, jadi ketika berinteraksi dengan WP itu bisa efektif dan memahami 3. Tipe Mendengar: (1) Dengarkan konten (mendengarkan konten) mendominasi dan pahami pesan percakapan. Saat mendengarkan isi percakapan, penekanannya adalah pada pemahaman dan informasi yang dapat dikirim beberapa orang untuk menjelaskan materi; (2) Evaluasi dan pemahaman mendengarkan kritis (mendengarkan kritis) tentang makna pesan percakapan di beberapa tingkatan, bukti kuat, logika argumen, pekerjaan pesan, kesimpulan; dan (3) Dengarkan dengan empati (mendengarkan dengan tegas) memahami perasaan, keinginan, dan kebutuhan pembicara sehingga Anda dapat menghargai sudut pandang.

Agar pengetahuan diterima oleh komunikasi orang lain dalam sebuah ajakan. Sering kali menyampaikan ide kepada orang lain. Tujuannya adalah agar ide diterima. Dalam pelayanan di KPP rungkut Surabaya upaya agar gagasan bisa di terima oleh WP. AR harus berkomunikasi dengan jelas agar WP bisa paham dan dapat di terima dengan baik apa yang di sampaikan kepada WP wajib pajak .

Menggerakkan komunikasi orang lain bersama dengan bentuk persuasif. Dapat membangun persepsi umum dengan seseorang. Selain itu, kesamaan persepsi digunakan sehingga mobilisasi orang lain bertepatan dengan permintaan Instansi. Pentingnya dalam membangun kesamaan persepsi dalam pelayanan di KPP Surabaya Rungkut, untuk membangun kesamaan persepsi WP, AR harus berkomunikasi sesuai budaya komunikasi WP.

Kepuasan

Sistem keluhan dan anjuran Dalam mengukur kepuasan pelanggan. Akan layanan yang diberikan perbakan, ada kalanya perusahaan kadangkala berikan sebuah kotak anjuran maupun kritikan yang disediakan fungsi memberi tambahan akan mutu layanan yang diberikan. Hal ini merupakan keliru satu cara berasal dari beraneka macam pengukuran berasal dari mutu layanan

perusahaan. Di KPP Surabaya Rungkut, Relawan pajak di beri lembar kepuasan untuk standar mutu layanan sudah dijalankan. Biasanya di instansi semua karyawan di beri tugas survei penilaian terhadap pelayanan, atau fasilitas instansi, agar bisa di benahi apa yang kurang di dalam instansi tersebut, di KPP Surabaya Rungkut penilaian untuk KPP sangat penting agar instansi bisa memberikan pelayanan terbaik buat WP.

Ghost shopping (mystery shopping). *Ghost shopping* adalah cara instansi memberi tambahan tugas kepada seseorang untuk menilai berasal dari cabang-cabang kantor perusahaan fungsi menilai sejauh mana cara kali ini, mengukur kepuasan pelanggan. Bersama dengan cara menghubungi ulang pelanggan sejauh mana produk maupun fasilitas yang sudah diterima pelanggan. Terkadang cara ini memberi tambahan perusahaan untuk secara akurat mampu mengetahui bagaimana cara yang baik dalam memberi tambahan layanan secara tidak serupa kepada tiap tiap pelanggan. Lost kastemer terhadap di berikan kepada WP dan di dalamnya ada keterangan untuk di tulis oleh WP untuk kritikan atau kesan dalam pelayanan yang telah di berikan kepada WP agar kita tau apa kekurangan dalam pelayanan dari kami karen kritikan dan saran sangat penting dalam pelayan Pajak. Di KPP Surabaya Rungkut untuk mengukur kepuasan pelayanan di kpp sangat penting, di KPP Relawan pajak di berikan lembar kepuasa untuk dikasih kepada WP agar bisa diisi, seberpa kepuasan dalam pelayanan yang di berikan kepada WP agar instanis tau seberapa kualitas dalam pemahaman tetang pajak.

Survei kepuasan WP. Cara yang paling akhir ini merupakan paduan berasal dari ketiga langkah di atas kegunaan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang udah diberikan karyawan perusahaan kepada pelanggan. Di KPP Surabaya Rungkut survey kepuasan WP sangat diutamakan agar instansi tau seberapa kualitas dalam pelayanan KPP Rungkut terhadap WP, sehingga karyawan diberikan selebar survey untuk di berikan kepada WP setelah di bantu untuk pengisian secara online SPT WP.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang deskripsi keterampilan komunikasi dalam melayani wajib pajak, komunikasi KPP Surabaya Rungkut komunikasi menjadi salah satu segi yang penting didalam keberhasilan pencapaian tujuan. Dengan berkomunikasi yang efektif, seseorang bisa melayani dengan bijak. dengan Komunikasi melalui lisan atau tertulis semoga seseorang bisa membaca atau mendengarkan apa yang sampaikan kepada seseorang tersebut dan dapat di pahami dengan benar dan bisa dicerna dengan baik. Komunikasi, pelayanan, kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Wulan Sari (2016). Jurnal EduTech Vol. 2 No. 1 Maret 2016 Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif.
- Arifin, Anwar. (2006). Ilmu Komunikasi (Sebuah Pengantar Ringkas). Jakarta: Rajawali.
- Irawati, I., Darmawan, H., Sofyan, M., & Serebryakova, T. (2022). The Effect of the Implementation of E-Invoice 3.0 and Taxable Person Compliance to Value Added Tax Revenue at KPP Pratama Pasar Rebo. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i1.412>
- Khoiruddin Muchtar. (2016). Vol 1. No 1. Tahun 2016 Komunikasi Antar Budaya Dalam Perspektif Antropologi.
- Mulyana, Deddy. (2005). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana. (2010). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Marknesis. Yogyakarta.

- Nasib. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Tahun 2017 Vol 18 No 1 Hal 30-44.
- Nasib & Ratih Amelia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Loyalitas Mahasiswa Mengikuti Program Mgm (Member Get Member) Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening. Abdi Ilmu, Tahun 2018 Vol 1 No Hal 121-133.
- Rulandari, N., Pohan, C. A., Natision, A., Sofyan, M., & Ayu, P. Tax Holiday Incentive Strategy During the Covid-19 Pandemic Period to Increase Investment in Indonesia. <http://ieomsociety.org/proceedings/2021monterrey/711.pdf>
- Sangadji, E. M., & Sopiah, (2013). Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan. Strategi Pemasaran Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Suroso, (2009). Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi. Yogyakarta.
<file:///C:/Users/HP14/Downloads/Documents/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik>
Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
<file:///C:/Users/HP14/Downloads/Documents/jiptumpp-gdl-dwiyulisty-34562-2->
- Tjiptono Fandy, (2012). Manajemen Jasa. CV Andi Offset. Yogyakarta.