

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia kehilangan potensi penerimaan pajak hingga ratusan triliun setiap tahun bukan semata karena warganya tidak mau membayar, melainkan karena petugas negara yang datang menagih pun kerap tidak tahu bagaimana cara berkomunikasi kepada mereka. Proses penagihan oleh Jurusita Pajak Negara pada hakikatnya bukan sekadar tindakan administratif-yuridis, melainkan interaksi antarpribadi yang sarat tekanan psikologis. Ketika Jurusita mengunjungi Wajib Pajak untuk memberikan Surat Paksa, kedua belah pihak menghadapi situasi komunikasi yang tidak setara karena Jurusita membawa kewenangan koersif negara, sementara Wajib Pajak dihadapkan pada ancaman penyitaan aset, pemblokiran rekening, hingga potensi penyanderaan. Asimetri kekuasaan ini secara alami menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian pada kedua pihak yang apabila tidak dikelola melalui komunikasi antarpribadi yang tepat akan berkembang menjadi resistensi, konflik terbuka, bahkan ketidakpatuhan yang berkelanjutan.

Realitas ini mendapat penegasan dari penelitian Batrancea et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kepatuhan pajak terutama ditentukan oleh kepercayaan (*trust*) dan persepsi kekuasaan (*power*) terhadap otoritas pajak. Keduanya tidak terbentuk dari regulasi, melainkan dari kualitas interaksi antarpribadi di lapangan. *World Bank* (2025) mencatat *tax gap* Indonesia mencapai 6,4 persen PDB atau setara Rp944 triliun per tahun dan besarnya angka ini tidak dapat dipisahkan dari lemahnya kualitas komunikasi dalam tahap penagihan aktif, karena pada tahap inilah kepercayaan antara negara dan Wajib Pajak dipertaruhkan secara langsung.

Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendorong kemajuan pembangunan nasional. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki berbagai instrumen untuk memastikan kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya melalui mekanisme penagihan pajak. Penagihan pajak, khususnya terhadap Wajib Pajak yang memiliki tunggakan, menjadi langkah penting dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan menjaga kepatuhan perpajakan. Penerimaan negara secara umum dapat dikategorikan ke dalam 8 sektor yaitu Pajak, Sumber Daya Alam, Bea Cukai, Retribusi, Iuran, Donasi, keuntungan BUMN, dan sumber lainnya (Fitriandi,

2022). Di mana sektor perpajakan menjadi penopang paling signifikan terhadap total pendapatan negara.

Proses pengumpulan pajak melalui jalur penagihan aktif sangat bergantung pada peran Jurusita Pajak Negara (JPN). Jurusita Pajak Negara adalah aparat negara yang bertanggung jawab melaksanakan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus, menyampaikan Surat Paksa, serta melakukan penyitaan terhadap harta Penanggung Pajak sesuai Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan. Selain itu, Jurusita Pajak Negara juga berwenang melakukan penyanderaan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan. Agar proses penagihan dapat dilakukan dengan baik, Jurusita Pajak Negara tidak cukup hanya menguasai aspek teknis-yuridis, melainkan harus memiliki kompetensi komunikasi antarpribadi yang memadai. Hal ini disebabkan proses penagihan merupakan bentuk interaksi langsung antara otoritas negara dan warga negara yang sarat dimensi psikologis dan relasional.

Esensi persoalan dalam penelitian ini tidak terletak pada penagihan pajak sebagai tindakan administratif-yuridis, melainkan pada komunikasi antarpribadi sebagai medium yang menentukan keberhasilan atau kegagalan penagihan. Persoalan komunikasinya bersifat spesifik. Pertama, Jurusita Pajak Negara harus menyampaikan pesan yang secara substansi mengandung ancaman material (penyitaan aset, blokir rekening, hingga penyanderaan) kepada Wajib Pajak yang umumnya belum mengenal mereka secara personal. Kedua, pesan tersebut disampaikan dalam ruang interaksi tatap muka langsung yang sarat asimetri kekuasaan. Terakhir, efektivitas penyampaian pesan tersebut sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis kedua belah pihak. Komunikasi yang dilakukan oleh kantor pajak melalui Jurusita Pajak Negara secara empiris menimbulkan efek psikologis nyata pada Wajib Pajak mulai dari kecemasan saat menerima Surat Paksa, ketegangan saat pertemuan awal, hingga rasa terancam yang dapat berujung pada reaksi resistif atau bahkan konfrontatif. Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kualitas komunikasi antarpribadi inilah yang menjadi titik kunci, bukan ketegasan instrumen hukum semata.

Fenomena komunikasi antarpribadi antara Jurusita Pajak dan Wajib Pajak yang muncul dalam proses penagihan dapat diidentifikasi melalui empat pola spesifik. Pertama, pada fase komunikasi awal (*pre-interaction*), Jurusita Pajak Negara umumnya melakukan kontak melalui *WhatsApp* atau telepon untuk membuat janji pertemuan. Pada tahap ini, sebagian Wajib Pajak menolak menerima panggilan, mengabaikan pesan, atau memberikan alasan menunda sebuah pola

yang menunjukkan resistensi komunikatif sejak titik nol interaksi. Kedua, pada pertemuan tatap muka pertama, hampir seluruh Wajib Pajak menunjukkan reaksi somatik dan psikologis spesifik berupa kegelisahan, tangan/kaki gemetar, duduk tidak tenang, jantung berdebar, kebingungan memahami istilah teknis, hingga rasa kecil hati ketika nada bicara petugas dianggap menyudutkan. Ketiga, pada fase pembahasan substansi, muncul ketegangan ketika Jurusita Pajak Negara menyampaikan nominal tunggakan, jadwal pelunasan, atau konsekuensi penyitaan di mana sebagian Wajib Pajak meninggikan nada bicara, menolak data, atau menghadirkan konsultan hukum sebagai pendamping. Keempat, pada fase penutup, terdapat dua kemungkinan keluaran, yaitu kooperasi (jika Jurusita Pajak Negara berhasil membangun kepercayaan) atau penolakan terbuka (jika komunikasi gagal). Justru pada pola inilah asumsi bahwa "hubungan antarpribadi Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak baik-baik saja" tidak dapat dipertahankan. Hasil wawancara pendahuluan menunjukkan bahwa kecemasan, ketakutan, kegelisahan, dan ketegangan adalah kondisi *default* yang menyertai hampir setiap pertemuan, bukan kondisi insidental.

Salah satu *uniqueness* yang menjadi pintu masuk studi kasus ini adalah perbedaan tajam antara komunikasi formal dan komunikasi informal yang dijalankan Jurusita Pajak Negara di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Komunikasi formal mencakup penyampaian Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, serta dokumen resmi lainnya yang tunduk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Komunikasi jenis ini bersifat satu arah, tertulis, dan menempatkan negara pada posisi superior. Sebaliknya, komunikasi informal mencakup percakapan *WhatsApp* pra-pertemuan, kunjungan tidak terjadwal ke tempat usaha, pembicaraan ringan saat menunggu di lobi, hingga sapaan dengan bahasa lokal Medan ("Abang", "Kakak") yang bertujuan mereduksi jarak psikologis. Temuan menarik dari observasi awal adalah bahwa keberhasilan komunikasi formal sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi informal yang mendahuluinya. Wajib Pajak yang sebelumnya menerima sapaan informal yang santun cenderung lebih kooperatif saat menerima dokumen formal. Dan sebaliknya, Wajib Pajak yang langsung disertai dokumen tanpa pendekatan informal cenderung defensif. Dinamika dialektis antara kedua jenis komunikasi inilah yang belum dikaji secara akademis dalam literatur perpajakan Indonesia, dan menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan sebagai lokus studi kasus yang khas.

Peran komunikasi antarpribadi antara petugas pajak, khususnya Jurusita Pajak Negara, dengan Wajib Pajak sangat penting dalam proses penagihan pajak. Komunikasi yang baik sangat

berperan penting dalam proses penagihan, karena pada fase ini, negara menggunakan kewenangan hukum yang lebih tegas melalui Jurusita Pajak. Komunikasi yang baik tidak hanya berperan untuk memberikan informasi mengenai kewajiban perpajakan, namun juga menjadi metode menumbuhkan kepercayaan, mengurangi konflik, dan menciptakan kepatuhan Wajib Pajak secara persuasif.

Penagihan pajak merupakan salah satu instrumen dalam sistem pajak yang digunakan untuk memastikan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak, karena dalam kenyataannya tidak semua Wajib Pajak melaksanakan kewajiban secara sukarela dan tepat waktu, baik dalam pembayaran maupun pelaporan. Dalam praktiknya, penagihan pajak sering kali merupakan situasi yang sensitif karena berkaitan dengan beban ekonomi, rasa takut, maupun tekanan psikologis dari Wajib Pajak. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal seperti empati, kesabaran, kemampuan mendengar, serta penyampaian informasi yang jelas dan komunikasi dengan cara humanis sangat penting bagi petugas pajak. Dengan komunikasi yang baik, Wajib Pajak dapat memahami dasar hukum penagihan, hak dan kewajiban mereka, serta konsekuensi apabila kewajiban pajak tidak dipenuhi sebagaimana juga dinyatakan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Bapak Belis Siswanto.

Dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self-assessment system* yang mewajibkan Wajib Pajak membayar dan melapor kewajibannya secara mandiri. Sistem ini membuka kemungkinan terjadinya pelanggaran berupa ketidakmauan membayar pajak, yang menyebabkan akumulasi tunggakan. Tunggakan pajak yang tidak diselesaikan akan masuk ke ranah penagihan aktif yaitu pengembangan dari penagihan pasif di mana fiskus mengambil peran lebih aktif melalui kunjungan langsung Jurusita Pajak Negara ke lokasi Wajib Pajak. Pada titik inilah risiko konflik mulai mengemuka.

Risiko konflik dalam proses penagihan bukanlah ancaman abstrak, melainkan realitas empiris yang telah berulang kali terdokumentasi. Peristiwa paling tragis terjadi pada 11 April 2016 di Desa Sisobahili, Hilihao, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi, Kepulauan Nias, Sumatera Utara, di mana dua orang aparat pajak Parada Toga Fransriano Siahaan (Jurusita Pajak KPP Pratama Sibolga) dan Sozanolo Lase (sopir) gugur ditikam oleh Wajib Pajak yang sedang ditagih (sumber: *cnnindonesia.com*). Peristiwa ini menjadi titik balik kesadaran institusional bahwa penagihan pajak menyimpan risiko fatal bagi keselamatan petugas. Kasus lain yang menjadi perhatian publik

adalah peristiwa viral pada Maret 2026 di KPP Pratama Rantauprapat, Sumatera Utara, ketika seorang Wajib Pajak yang berprofesi sebagai pedagang ayam dengan tagihan Rp768.000.000 menunjukkan reaksi emosional dengan marah, berteriak, dan menggebrak meja petugas akibat pemblokiran rekeningnya (sumber: www.detik.com).

Fenomena yang lebih sistemik dan tidak kalah serius ditemukan dalam proses penelitian ini melalui pengamatan terhadap kasus nyata di KPP Madya Medan. Pada awal tahun 2025, tim Jurusita Pajak Negara dari KPP Madya Medan mendatangi kantor sebuah perusahaan badan usaha swasta menengah di sektor pengolahan industri untuk menyampaikan Surat Paksa atas tunggakan Pajak Penghasilan Badan tahun pajak 2022 beserta sanksi administrasi yang mana merupakan tindak lanjut dari serangkaian Surat Teguran yang tidak pernah mendapat respons. Setibanya di lokasi, tim Jurusita harus menunggu lebih dari tiga puluh menit dan menghadapi penolakan awal dari staf sebelum Direktur Utama bersedia menemui mereka.

Pada pertemuan tersebut, Direktur Utama menyatakan secara tegas bahwa ia sama sekali tidak mengetahui adanya tunggakan utang pajak. Pernyataan ini disampaikan bukan dengan nada kooperatif, melainkan konfrontatif disertai sikap meremehkan tim Jurusita. Akar permasalahannya adalah kegagalan komunikasi internal yang sistemik. Dalam kurun tiga tahun terakhir perusahaan telah berganti konsultan pajak sebanyak tiga kali tanpa mekanisme transfer pengetahuan maupun pelaporan berkala kepada Direktur. Akibatnya, seluruh Surat Teguran yang diterbitkan KPP Madya Medan diterima oleh konsultan yang sudah tidak aktif, tidak pernah ditindaklanjuti, dan tidak pernah sampai ke pengetahuan pimpinan perusahaan. Direktur yang seharusnya menjadi pengambil keputusan justru berada dalam kondisi *information blackout* tentang status perpajakan perusahaannya sendiri. Akumulasi kasus-kasus ini menjelaskan bahwa interaksi Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak adalah jenis komunikasi antarpribadi berisiko tinggi (*high-stake interpersonal communication*) yang memerlukan kajian akademis serius.

Pemilihan KPP Madya Medan sebagai lokus penelitian didasarkan pada urgensi data empiris yang sangat signifikan. Berdasarkan data internal KPP Madya Medan, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2025 mencapai Rp7,06 triliun dari target Rp10,62 triliun, yang berarti capaian hanya 66,48% (lihat Tabel 1.1). Capaian ini menurun drastis dibandingkan tahun 2023 (102,03%) dan 2024 (100,10%). Penurunan capaian sebesar 33,52% pada tahun 2025 mengindikasikan bahwa sekitar sepertiga potensi penerimaan pajak di KPP Madya Medan tidak

dapat direalisasikan, yang sebagian besar berhubungan dengan tunggakan pajak yang belum berhasil ditagih. Lebih lanjut, dari semua Wajib Pajak yang terdaftar mempunyai tunggakan aktif pada KPP Madya Medan, hanya sebagian kecil yang menunjukkan kepatuhan sukarela pada tahap penagihan awal, sedangkan mayoritas memerlukan tindakan penagihan aktif berupa kunjungan langsung Jurusita Pajak Negara. Data ini mengonfirmasi bahwa KPP Madya Medan bukan sekadar lokus geografis, melainkan titik kritis di mana persoalan komunikasi antarpribadi Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak berdampak langsung terhadap penerimaan negara.

Berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak, realisasi penerimaan pajak KPP Madya Medan dalam waktu tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Realisasi Penerimaan Pajak KPP Madya Medan 2023–2025

Keterangan	2023	2024	2025
Target (Rp)	10.813.870.328.000	9.168.955.886.000	10.619.104.390.000
Realisasi (Rp)	11.033.712.523.500	9.178.037.118.043	7.059.286.407.309
% Capaian	102,03%	100,10%	66,48%

Sumber: KPP Madya Medan, 2026

Tabel berikut menunjukkan volume tindakan penagihan aktif yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan dalam waktu yang sama, Bersama dengan analisis rasio konversi antartindakan. Jika Tabel 1.1 menggambarkan krisis penerimaan dari perspektif fiskal, maka Tabel 1.2 ini mengungkap dimensi yang lebih operasional dan lebih langsung relevan bagi penelitian ini, yaitu krisis yang sama sesungguhnya juga termanifestasi dalam data volume dan rasio konversi tindakan penagihan aktif yang memperlihatkan inefisiensi struktural dalam rantai komunikasi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak.

Tabel 1. 2 Volume Tindakan Penagihan Aktif KPP Madya Medan 2023–2025

Jenis Tindakan Penagihan	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
Surat Teguran	4.900	2.999	3.012
Surat Paksa	1.441	1.408	1.794

Surat Sita	131	403	33
------------	-----	-----	----

Sumber: KPP Madya Medan, 2026

Data pada Tabel 1.2 mengungkap inefisiensi struktural dalam rantai penagihan aktif KPP Madya Medan. Pada tahun 2025, dari 3.012 Surat Teguran yang diterbitkan, sebanyak 1.794 harus dieskalasi menjadi Surat Paksa, menghasilkan rasio konversi sebesar 59,6%. Artinya, **lebih dari separuh Wajib Pajak tidak merespons Surat Teguran secara memadai**, sebuah indikator konkret bahwa komunikasi pada tahap awal penagihan belum efektif sebagai mekanisme persuasi kepatuhan sukarela. Kondisi ini semakin kritis ketika melihat rasio Surat Paksa ke Surat Sita yang hanya mencapai **1,8%**, atau 98,2% Surat Paksa tidak berhasil mendorong penyelesaian tunggakan baik melalui jalur sukarela maupun jalur eksekutorial. Dibaca dalam konteks capaian penerimaan 2025 yang hanya 66,48%, angka ini mengonfirmasi bahwa **kegagalan di tingkat komunikasi antarpribadi adalah akar dari kegagalan penagihan**, bukan semata ketidakcukupan instrumen hukum.

Paradoks yang muncul ketika data kedua tabel dibaca secara integratif justru menjadi justifikasi terkuat penelitian ini: intensitas tindakan hukum yang tinggi (1.794 Surat Paksa) tidak menghasilkan realisasi penerimaan yang sepadan (66,48%). Dalam kerangka *Slippery Slope Framework* Kirchler, Hoelzl, dan Wahl (2008), **pendekatan koersif hanya menghasilkan enforced compliance yang rapuh**, bukan *voluntary compliance* yang berkelanjutan. Dengan demikian, terdapat mata rantai yang terputus antara eskalasi instrumen hukum formal dan realisasi kepatuhan dan mata rantai tersebut, dalam kerangka Gudykunst (2005), kondisi tersebut mencerminkan kegagalan manajemen kecemasan dan ketidakpastian dalam komunikasi antarpribadi Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak.

Penelitian ini mengadopsi *Anxiety/Uncertainty Management Theory (AUM)* yang dikembangkan oleh Gudykunst (2005) sebagai teori utama. AUM dipilih karena empat keunggulan komparatif. Pertama, menempatkan kecemasan dan ketidakpastian sebagai variabel kausal utama efektivitas komunikasi. Kedua, menawarkan konsep *mindfulness* sebagai mekanisme regulasi yang terukur secara perilaku. Ketiga, mengakui titik optimum kecemasan yang menjelaskan perbedaan pola Jurusita senior dan junior. Dan terakhir, dirancang untuk interaksi dengan *stranger*. AUM bukan sekadar dipinjam, melainkan dipilih karena kesesuaian ontologis dan epistemologis dengan fenomena yang diteliti.

Konsep kunci yang menjembatani AUM dengan penelitian ini adalah konsep "*stranger*" fungsional. Dalam rumusan Gudykunst (2005), *stranger* bukan sekadar individu yang belum dikenal secara personal, melainkan siapa pun yang dipersepsikan berbeda secara kategoris, baik budaya, kelas sosial, peran institusional, maupun sistem pengetahuan. Hubungan Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak adalah hubungan *stranger* fungsional. Bagi Wajib Pajak, Jurusita membawa kewenangan negara dan jargon teknis yang asing. Bagi Jurusita, setiap Wajib Pajak baru memiliki karakter dan reaksi yang tidak dapat diprediksi. Inilah mengapa AUM yang awalnya dikembangkan untuk komunikasi antarbudaya sah diaplikasikan pada konteks komunikasi institusional negara dan warga negara.

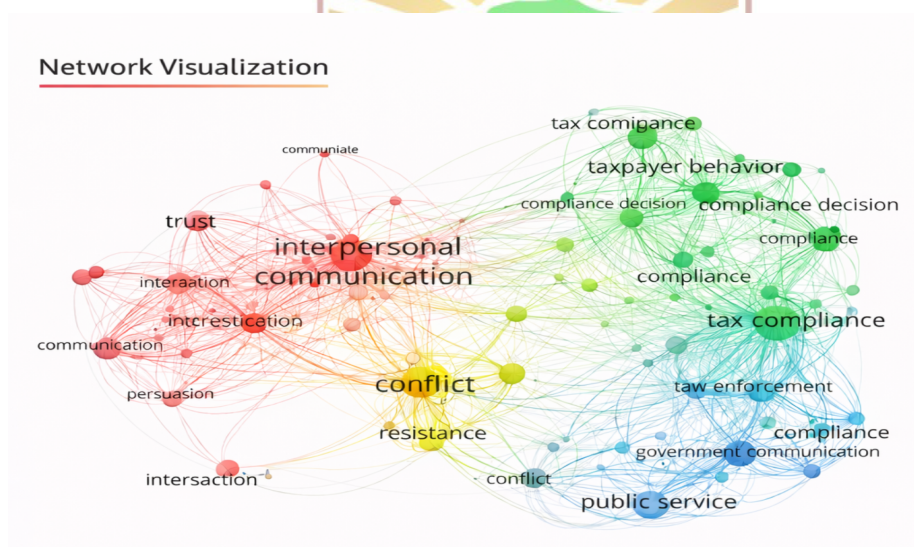
Relevansi AUM dalam penelitian ini tidak terletak pada perbedaan budaya, melainkan pada tingginya potensi *negative outcome* yang melekat pada interaksi penagihan. Bagi Wajib Pajak, ancaman mencakup penyitaan aset, blokir rekening, dan kerusakan reputasi usaha. Sementara itu bagi Jurusita, ancaman mencakup penolakan, intimidasi, hingga kekerasan fisik sebagaimana kasus di Nias tahun 2016. Ekspektasi *negative outcome* inilah yang memicu tingkat kecemasan tinggi dan ketidakpastian perilaku di kedua belah pihak.

Untuk menjaga ketepatan ontologis dan epistemologis serta mencegah perluasan teori melampaui daya jangkau eksplanatorinya, penelitian ini membatasi penggunaan AUM pada tiga dimensi. Pertama, identifikasi bentuk kecemasan dan ketidakpastian dalam interaksi Jurusita dan Wajib Pajak. Kedua, pemetaan strategi pengelolaannya. Ketiga, analisis tahapan *mindfulness* Gudykunst (2005). AUM tidak digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi secara kuantitatif, memprediksi kepatuhan, atau menjelaskan dinamika organisasional. Kesesuaian ontologis-epistemologis AUM dengan paradigma konstruktivisme dan metode Miles, Huberman, & Saldana (2014) menjamin bahwa teori dan metode saling memperkuat, bukan saling mereduksi.

Sebagai pelengkap kerangka teoretis, penelitian ini juga menggunakan *Social Exchange Theory* (SET) yang dirumuskan oleh Thibaut dan Kelley (1959) serta diperdalam oleh Blau (1964). *Social Exchange Theory* (SET) dipilih sebagai teori pelengkap karena secara khusus relevan untuk menganalisis dimensi *cost* dan *reward* dalam keputusan Wajib Pajak untuk patuh atau resisten, khususnya pada tujuan ketiga penelitian yakni strategi komunikasi Jurusita Pajak Negara dalam mengelola konflik (*cost*) dan meningkatkan kepatuhan (*reward*). Penggunaan kedua teori ini tidak bersifat tumpang tindih, melainkan saling melengkapi: *Anxiety/Uncertainty Management* (AUM)

menangani dimensi psikologis-komunikatif berupa pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian, sedangkan *Social Exchange Theory* (SET) menangani dimensi rasional-pertukaran berupa kalkulasi biaya-manfaat. Kedua teori ini juga berpijak pada paradigma epistemologis yang sama, yaitu konstruktivisme interpretif, sehingga dapat dikombinasikan dalam satu kerangka analisis tanpa menimbulkan kontradiksi ontologis maupun epistemologis.

Pemetaan lanskap keilmuan melalui analisis bibliometrik dengan perangkat *VOSviewer* dilakukan terhadap sejumlah artikel ilmiah relevan dengan fokus kajian penelitian ini. Proses visualisasi jaringan dibangun berdasarkan hubungan antarkonsep, kata kunci bersama (*co-occurrence keyword*), serta keterkaitan antarpemulis dan antarpublikasi yang teridentifikasi dari basis data ilmiah. Hasilnya membentuk sebuah peta intelektual yang secara visual merepresentasikan bagaimana berbagai konsep dan tema saling berkaitan, saling memperkuat, sekaligus saling membatasi dalam korpus literatur yang ada.



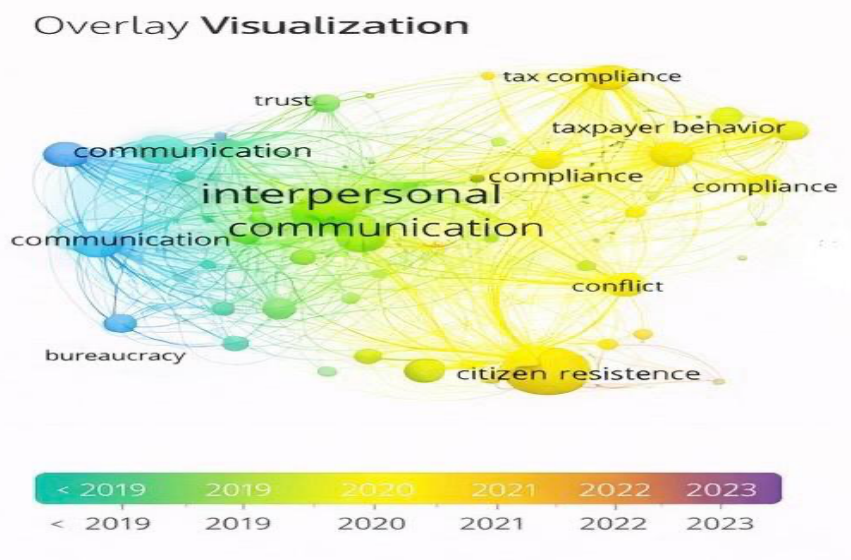
Gambar 1. 1 *Network Visualization by Keyword*

Hasil visualisasi jaringan menggunakan *VOSviewer* pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa struktur penelitian terbagi ke dalam beberapa klaster utama yang saling terhubung, yaitu klaster komunikasi antarpribadi, kepatuhan pajak, pelayanan publik, serta konflik dan resistensi. Keberadaan klaster-klaster ini tidak bersifat terpisah satu sama lain, melainkan membentuk sebuah ekosistem keilmuan yang terintegrasi, di mana setiap klaster memiliki titik simpul (*node*) yang berfungsi sebagai jembatan konseptual menuju klaster lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa kajian tentang interaksi antara Jurusita Pajak dan Wajib Pajak sesungguhnya merupakan

irisan dari beberapa tradisi keilmuan sekaligus, yang selama ini berkembang secara paralel namun belum sepenuhnya diintegrasikan dalam satu kerangka analisis yang utuh.

Klaster komunikasi antarpribadi tampak sebagai pusat jaringan dengan kata kunci dominan seperti *interpersonal communication*, *communication*, *interaction*, dan *trust*. Posisi sentral ini mengindikasikan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan konsep kunci yang memiliki keterkaitan luas dengan berbagai topik penelitian lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi sangat penting untuk membangun hubungan sosial, memengaruhi persepsi, dan membentuk perilaku individu. Di sisi lain, klaster kepatuhan pajak yang terdiri dari *tax compliance*, *taxpayer behavior*, dan *compliance decision* menunjukkan bahwa penelitian dalam bidang perpajakan banyak berfokus pada aspek perilaku Wajib Pajak dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan. Klaster ini mempunyai hubungan yang kuat dengan klaster komunikasi, yang mengindikasikan bahwa komunikasi adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

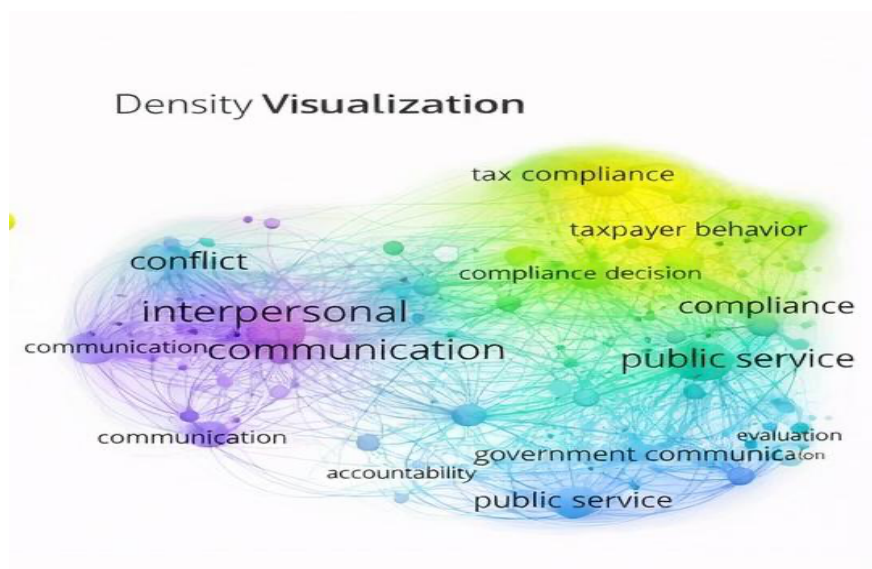
Selanjutnya, klaster pelayanan publik yang mencakup *public service*, *government communication*, dan *tax enforcement* menunjukkan bahwa komunikasi juga menjadi bagian penting dalam konteks pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu, klaster konflik dan resistensi yang terdiri dari *conflict* dan *resistance* memperlihatkan adanya potensi ketegangan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam kebijakan yang bersifat memaksa seperti penagihan pajak. Namun demikian, dalam keseluruhan jaringan tidak ditemukan kata kunci yang secara spesifik merujuk pada "jurusita pajak" maupun "komunikasi dalam penagihan langsung". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dan kepatuhan pajak telah banyak diteliti, kajian yang secara khusus mengangkat interaksi interpersonal antara Jurusita Pajak dan Wajib Pajak masih sangat terbatas.



Gambar 1. 2 *Overlay Visualization by Keywords*

Analisis *overlay visualization* pada Gambar 1.2 menggambarkan perkembangan penelitian dari waktu ke waktu berdasarkan gradasi warna. Warna biru menunjukkan penelitian yang relatif lebih lama, sedangkan warna kuning menunjukkan penelitian yang lebih baru. Hasil visualisasi menunjukkan bahwa pada tahap awal, penelitian lebih banyak berfokus pada komunikasi umum dan birokrasi, yang ditandai dengan dominasi warna biru pada kata kunci seperti *communication* dan *bureaucracy*. Seiring waktu, penelitian berkembang kearah komunikasi interpersonal dan pelayanan publik, yang ditunjukkan dengan warna hijau pada kata kunci *interpersonal communication* dan *public service*.

Pada periode terbaru, yang ditandai dengan warna kuning, penelitian mulai berfokus pada aspek *tax compliance*, *taxpayer behavior*, serta *citizen resistance*. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perhatian dari aspek komunikasi secara umum menuju pemahaman perilaku Wajib Pajak dan respons masyarakat terhadap kebijakan perpajakan. Meskipun demikian, belum terlihat adanya fokus penelitian yang secara eksplisit mengkaji komunikasi antarpribadi yang terjadi selama penagihan pajak oleh Jurusita Pajak. Dengan kata lain, tren penelitian terkini belum secara spesifik menyentuh aspek komunikasi interpersonal dalam situasi penegakan hukum perpajakan yang bersifat langsung dan berpotensi konflik.



Gambar 1. 3 *Density Visualization by Keywords*

Analisis *density visualization* pada Gambar 1.3 menunjukkan tingkat kepadatan atau intensitas penelitian pada setiap topik. Area dengan warna terang (kuning-merah) menunjukkan topik yang banyak diteliti, sedangkan area gelap menunjukkan topik yang masih jarang diteliti. Hasil visualisasi menunjukkan bahwa topik *tax compliance* dan *taxpayer behavior* berada pada area dengan kepadatan tinggi. Hal ini menandakan bahwa kedua topik tersebut telah menjadi fokus utama dalam penelitian terkait perpajakan. Selain itu, topik komunikasi secara umum dan pelayanan publik juga menunjukkan tingkat kepadatan yang cukup tinggi.

Sebaliknya, area yang berkaitan dengan komunikasi dalam situasi konflik, interaksi langsung antara petugas dan Wajib Pajak, serta komunikasi dalam proses penagihan pajak menunjukkan tingkat kepadatan yang relatif rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa topik-topik tersebut masih belum banyak diteliti dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun komunikasi dan kepatuhan pajak telah menjadi fokus utama dalam literatur, kajian yang secara khusus membahas komunikasi antarpribadi dalam konteks penagihan pajak khususnya yang melibatkan Jurusita Pajak sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya *gap* penelitian yang signifikan dan menjadi dasar penting bagi dilakukannya penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil pemetaan bibliometrik, penelitian ini mengidentifikasi empat kesenjangan penelitian (*research gap*) dan tiga unsur keterbaruan (*novelty*). Pertama, secara empiris, kajian mengenai komunikasi antarpribadi Jurusita Pajak Negara dalam proses penagihan

aktif masih sangat terbatas, bahkan tidak ditemukan kata kunci yang secara spesifik mengkaji peran Jurusita Pajak dalam literatur nasional maupun internasional. Kedua, secara teoretis, penerapan *Anxiety Uncertainty Management (AUM) Theory* masih didominasi pada konteks komunikasi antarbudaya, konseling perpajakan, *auditor-auditee*, dan pegawai baru Direktorat Jenderal Pajak, sehingga belum menyentuh konteks komunikasi institusional antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak (Gudykunst, 2005; Diana & Lukman, 2018; Risdiana, 2021). Ketiga, secara metodologis, penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi kasus terbatas (Ginting et al., 2022), sedangkan pendekatan kualitatif yang melibatkan perspektif dua pihak, yaitu Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak, masih jarang dilakukan. Keempat, secara kontekstual, Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan sebagai lokus penelitian dengan dinamika penagihan dan capaian penerimaan pajak yang spesifik belum pernah dikaji dari perspektif komunikasi antarpribadi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan tiga keterbaruan. Pertama, secara substantif, penelitian ini merupakan kajian yang secara komprehensif mempelajari komunikasi antarpribadi antara Jurusita Pajak dan Wajib Pajak dalam proses penagihan aktif dengan pendekatan dua arah. Kedua, secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan *Anxiety Uncertainty Management Theory* ke dalam konteks komunikasi institusional antara negara dan warga negara serta mengintegrasikannya dengan *Social Exchange Theory* untuk menjelaskan dimensi biaya (*cost*) dan manfaat (*reward*) dalam kepatuhan pajak (Gudykunst, 2005; Blau, 1964). Ketiga, secara metodologis, penelitian ini memakai model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui penyediaan matriks reduksi data yang memetakan temuan empiris setiap informan secara sistematis, sehingga memberikan kontribusi metodologis bagi pengembangan studi komunikasi perpajakan di Indonesia (Miles et al., 2014).

Untuk memperkuat justifikasi penelitian, peneliti telah melakukan wawancara pendahuluan dengan salah satu Jurusita Pajak Negara di KPP Madya Medan. Wawancara ini mengonfirmasi adanya persoalan komunikasi yang nyata dalam proses penagihan:

"Dalam pelaksanaan penagihan di lapangan, kami menyadari bahwa terdapat risiko yang harus dihadapi, terutama ketika berhadapan dengan wajib pajak di lokasi yang belum kami kenal. Oleh karena itu, kami biasanya tidak langsung masuk ke lokasi, tetapi menunggu terlebih dahulu di pos keamanan atau tempat yang lebih aman. Selain itu, kami juga mengupayakan komunikasi awal melalui *WhatsApp* untuk mengatur pertemuan bersama Wajib Pajak di kantor. Namun, dalam beberapa kondisi, Wajib Pajak tidak bisa datang di

kantor sehingga pertemuan harus dilakukan di luar sesuai kesepakatan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi awal dengan Wajib Pajak belum selalu berjalan efektif, sehingga kami perlu melakukan penyesuaian dalam menentukan waktu dan tempat pertemuan. (SM, 15 Maret 2026)"

Kutipan tersebut secara eksplisit menunjukkan tiga hal. Pertama, Jurusita Pajak Negara sendiri mengakui adanya risiko keselamatan dalam interaksi awal dengan Wajib Pajak. Kedua, komunikasi formal melalui prosedur baku terbukti tidak cukup, sehingga harus disertai komunikasi informal *via WhatsApp*. Ketiga, komunikasi informal pun belum selalu berhasil, sehingga Jurusita Pajak Negara harus melakukan adaptasi situasional. Pengakuan dari pelaku langsung ini menegaskan bahwa persoalan komunikasi antarpribadi dalam penagihan pajak adalah persoalan nyata yang memerlukan kajian akademis serius.

Berdasarkan akumulasi argumentasi di atas mulai dari konteks makro penerimaan pajak yang tertekan, fenomena komunikasi antarpribadi yang sarat kecemasan dan ketidakpastian, dialektika komunikasi formal-informal sebagai *uniqueness* studi kasus, realitas konflik dan kekerasan dalam sejarah penagihan, data tunggakan KPP Madya Medan yang signifikan, hingga *research gap* dan *novelty* yang telah dirumuskan secara eksplisit peneliti memandang perlu untuk mendalami fenomena komunikasi antarpribadi Jurusita Pajak dan Wajib Pajak di KPP Madya Medan secara sistematis. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mengisi celah akademis, tetapi juga membantu kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih, humanis, berbasis bukti dan efisien. Atas dasar tersebut, penelitian ini diberi judul "*Komunikasi Antarpribadi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak pada KPP Madya Medan.*"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana komunikasi antarpribadi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang muncul dalam interaksi antarpribadi Juru Sita Pajak Negara (JSPN) KPP Madya Medan dan Wajib Pajak (WP) selama proses penagihan.

2. Menganalisis strategi komunikasi dalam membangun kepatuhan antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu kemajuan dalam pengembangan ilmu komunikasi maupun terhadap praktik komunikasi antarpribadi. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis berikut:

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori komunikasi khususnya komunikasi interpersonal pada sektor pelayanan publik bidang perpajakan.
2. Memberikan perspektif baru tentang aplikasi teori komunikasi interpersonal dalam relasi petugas pajak dan warga negara.
3. Memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan Teori *Anxiety/Uncertainty Management (AUM)* yang dikembangkan oleh William B Gudykunst dalam konteks komunikasi interpersonal institusional.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak: Memberikan penjelasan dan pemahaman secara praktis tentang cara berkomunikasi dalam proses penagihan pajak.
2. Bagi Juru Sita: Memberikan wawasan tentang strategi komunikasi antarpribadi yang efektif dalam mengelola kecemasan dan ketidakpastian Wajib Pajak.
3. Bagi Wajib Pajak: Memberikan pemahaman tentang proses komunikasi dalam penagihan pajak sehingga dapat mengurangi kecemasan dan ketidakpastian.