

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang komunikasi antarpribadi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, dapat ditarik dua kesimpulan utama sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

1. Bentuk kecemasan dan ketidakpastian komunikasi yang muncul dalam interaksi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak bersifat timbal balik, namun berbeda dalam intensitas dan karakteristiknya. Kecemasan yang dialami Jurusita Pajak Negara bersifat gradatif berdasarkan masa kerja. Jurusita junior cenderung mengalami respons fisik somatik yang lebih intens, seperti gemetar, jantung berdebar, dan duduk tidak tenang, sedangkan Jurusita senior telah mencapai tingkat kecemasan yang lebih optimal melalui akumulasi pengalaman lapangan. Sumber kecemasan utama Jurusita Pajak Negara meliputi ketidakpastian prediktif terhadap respons Wajib Pajak, stigma negatif masyarakat terhadap petugas pajak, serta risiko intimidasi fisik dalam pelaksanaan tugas. Sementara itu, kecemasan Wajib Pajak bersifat lebih merata dan intens, yang bersumber dari asimetri kekuasaan institusional, ketidakpahaman terhadap istilah teknis perpajakan, kekhawatiran terhadap reputasi usaha, serta ancaman penyitaan aset atau pemblokiran rekening. Ketidakpastian yang dialami kedua pihak bersifat prediktif dan deskriptif, sehingga mendorong masing-masing pihak untuk mengembangkan strategi reduksi ketidakpastian sebelum maupun selama interaksi berlangsung.
2. Strategi komunikasi dalam membangun kepatuhan melalui mekanisme *reward* dalam interaksi antarpribadi antara Jurusita Pajak Negara dan Wajib Pajak terwujud melalui proses pertukaran sosial yang bersifat dua arah. Jurusita Pajak Negara yang efektif mampu menggeser persepsi Wajib Pajak dari penagihan sebagai ancaman menjadi penagihan sebagai solusi melalui empat strategi utama, yaitu komunikasi pra-pertemuan yang terstruktur, penawaran opsi penyelesaian yang fleksibel, pembangunan kepercayaan (*trust building*) melalui transparansi dan keadilan prosedural, serta pergeseran narasi peran menjadi mitra solutif melalui penggunaan konvergensi bahasa dan referensi budaya lokal. Di sisi lain, Wajib Pajak membangun

kepatuhan melalui strategi mendengarkan secara aktif, menyiapkan dokumen yang diperlukan, dan menunjukkan keterbukaan komunikasi sebagai bentuk itikad baik. Faktor penentu utama kepatuhan Wajib Pajak adalah persepsi terhadap keadilan prosedural dan kualitas penjelasan yang diberikan oleh Jurusita Pajak Negara. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak tidak semata-mata merupakan produk paksaan hukum, melainkan hasil dari kalkulasi biaya dan manfaat yang dinamis serta sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antarpribadi yang terbangun selama proses penagihan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penelitian ini mengajukan saran sebagai berikut.

1. Direktorat Jenderal Pajak disarankan menyusun program pengembangan kompetensi komunikasi bagi Jurusita Pajak Negara secara lebih terstruktur, mencakup pelatihan regulasi emosi, komunikasi yang penuh kesadaran, serta skema pendampingan antara Jurusita senior dan junior. Sebagai langkah praktis, disarankan pula penyusunan buku panduan komunikasi penagihan, protokol mitigasi risiko keselamatan kerja mengingat adanya ancaman fisik nyata di lapangan, serta pengembangan sistem digital untuk menstandarisasi komunikasi pra-pertemuan dengan Wajib Pajak.
2. Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan disarankan menyusun standar operasional prosedur komunikasi antarpribadi yang mencakup seluruh tahapan penagihan, mulai dari kontak awal hingga penutupan interaksi, dengan menekankan pendekatan solutif dan penyesuaian gaya komunikasi terhadap latar belakang Wajib Pajak.
3. Wajib Pajak disarankan secara aktif mempelajari pembaruan prosedur perpajakan, tidak sepenuhnya melimpahkan pengelolaan kewajiban pajak kepada konsultan, memastikan kesinambungan informasi perpajakan di internal perusahaan, serta membangun komunikasi yang terbuka dan kooperatif dengan Jurusita sejak awal pertemuan.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian komunikasi dalam penagihan pajak dengan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan, kepatuhan sukarela, dan kualitas hubungan antara Jurusita Pajak dan Wajib Pajak. Kajian tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai strategi komunikasi efektif dalam memperkuat kepatuhan perpajakan.