

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah.....	11
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	20
1. Manfaat Teoritis	20
2. Manfaat Praktis.....	20
E. Tinjauan Pustaka	20
F. Kerangka Teoritis.....	23
1. Komunikasi Interpersonal antara <i>Account Representative</i> (AR) dan Wajib Pajak.....	24
2. <i>Computer-Mediated Communication</i> (CMC)	26
3. Keterampilan (<i>Skill</i>)	27
4. Efektivitas Komunikasi	28
G. Kerangka Konsep	30
H. Kerangka Operasional.....	31
I. Hipotesis.....	34

J. Metodologi	36
1. Metode Penelitian	36
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3. Obyek dan Subyek Penelitian	37
4. Populasi dan Sampel	37
5. Instrumen Penelitian	41
6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
7. Analisa Data	46
8. Limitasi penelitian	47
K. Sistematika Pembagian Bab	48
BAB II LANDASAN TEORITIS	49
A. Komunikasi pada Masa Pandemi Covid-19	49
1. Perubahan pola komunikasi	49
2. Pemanfaatan teknologi komunikasi	50
B. Definisi Komunikasi Interpersonal	51
C. Perkembangan <i>Computer-Mediated Communication</i> (CMC)	54
D. Keterampilan (<i>skill</i>) dalam Proses CMC dan Empat Kelompok Keterampilan Dasar	59
1. Perhatian (<i>attentiveness</i>)	61
2. Ketenangan (<i>composure</i>)	62
3. Koordinasi (<i>coordination</i>)	62
4. Ekspresi (<i>expressiveness</i>)	63
E. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Pendekatan Humanistik	64
1. Keterbukaan (<i>openness</i>)	65
2. Empati (<i>empathy</i>)	65
3. Sikap mendukung (<i>supportiveness</i>)	66
4. Sikap positif (<i>positiveness</i>)	67
5. Kesetaraan (<i>equality</i>)	68
BAB III KONSULTASI PERPAJAKAN ANTARA <i>ACCOUNT REPRESENTATIVE</i> DAN WAJIB PAJAK DI KANWIL DJP JAWA TENGAH I	70

A. Konsultasi Perpajakan antara <i>Account Representative</i> (AR) dan Wajib Pajak pada Masa Pandemi Covid-19	70
1. Saluran Konsultasi Perpajakan	71
2. <i>Account Representative</i> (AR)	72
3. Wajib Pajak	73
B. Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I (Kanwil DJP Jateng I)	75
1. Sejarah Singkat	75
2. Tugas dan Fungsi	76
3. Satuan Kerja	78
4. Jumlah Wajib Pajak	80
C. Karakteristik <i>Account Representative</i> (AR) di Kanwil DJP Jawa Tengah I	81
1. Klasifikasi <i>Account Representative</i> (AR) Berdasar Gender dan Jumlah per Kantor Pelayanan	82
2. Klasifikasi <i>Account Representative</i> (AR) Berdasarkan Rentang Usia/Generasi	83
3. Klasifikasi <i>Account Representative</i> (AR) Berdasarkan Jenjang Pendidikan	86
BAB IV EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DI MASA PANDEMI COVID-19 DIPENGARUHI OLEH KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI DALAM PROSES <i>COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION</i>	88
A. Deskripsi Responden	88
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	91
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	92
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	93
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Gawai yang Digunakan	94
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Media yang Digunakan	94
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Topik yang Digunakan	95
B. Uji Validitas dan Reliabilitas 289 Sampel	96
Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021	97

C. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	97
1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	97
2. Statistik Deskriptif Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>)	99
D. Pengujian Hipotesis.....	107
1. Pengaruh Keterampilan (<i>skill</i>) berkomunikasi <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap Efektivitas Komunikasi.....	108
2. Pengaruh Keterampilan (<i>skill</i>) berkomunikasi <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap aspek keterbukaan (<i>openness</i>).....	112
3. Pengaruh Keterampilan (<i>skill</i>) berkomunikasi <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap aspek empati (<i>empathy</i>).	115
4. Pengaruh Keterampilan (<i>skill</i>) berkomunikasi <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap aspek sikap mendukung (<i>supportiveness</i>).	119
5. Pengaruh Keterampilan (<i>skill</i>) berkomunikasi <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap aspek sikap positif (<i>positiveness</i>).	123
6. Pengaruh Keterampilan berkomunikasi (<i>skill</i>) <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses <i>Computer-mediated communication</i> terhadap aspek kesetaraan (<i>equality</i>).	126
E. Analisis Crosstab.....	130
1. Hubungan Kantor Pelayanan Pajak terhadap Variabel Keterampilan Berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1)	130
2. Hubungan Kantor Pelayanan Pajak terhadap Variabel Keterbukaan/ <i>Openness</i> (Y1.1).....	132
3. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan terhadap Variabel Empati/ <i>Empathy</i> (Y1.2)	133
4. Hubungan Tingkat Penghasilan terhadap Variabel Sikap Mendukung/ <i>Supportiveness</i> (Y1.3)	135
5. Hubungan Tingkat Penghasilan terhadap Variabel Kesetaraan/ <i>Equality</i> (Y1.5).....	136
F. Pembahasan.....	138

1. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Komunikasi (Y1)	138
2. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Aspek Keterbukaan/ <i>Openness</i> (Y1.1).....	140
3. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Aspek Empati/ <i>Empathy</i> (Y1.2)	141
4. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Aspek Sikap Mendukung/ <i>Supportiveness</i> (Y1.3)	142
5. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Aspek Sikap Positif/ <i>Positiveness</i> (Y1.4)	143
6. Keterampilan berkomunikasi <i>Account Representative</i> dalam Proses <i>Computer-mediated communication</i> (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Aspek Kesetaraan/ <i>Equality</i> (Y1.5)	144
BAB V PENUTUP.....	146
A. Kesimpulan	146
B. Saran.....	150
7. Akademis.....	150
8. Praktis.....	151
9. Penelitian Selanjutnya	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	160