

ABSTRAK

Masa pandemi Covid-19 menyebabkan pergeseran komunikasi masyarakat. Dengan diberlakukannya pembatasan komunikasi tatap muka, masyarakat perlu beradaptasi dengan pola komunikasi termediasi komunikasi komputer atau yang dikenal juga dengan *Computer-mediated communication* (CMC). Adaptasi komunikasi ini juga dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah I. Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak, Kanwil DJP Jateng I mendapat instruksi untuk turut menutup layanan tatap muka secara serempak di masa pandemi Covid-19. Pelaksanaan konsultasi yang dilakukan *Account Representative* (AR) kepada Wajib Pajak dialihkan melalui saluran komunikasi daring. Dalam komunikasi termediasi komputer terdapat kompetensi yang penting untuk dipenuhi, salah satunya adalah keterampilan berkomunikasi. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh keterampilan berkomunikasi AR dalam proses komunikasi termediasi komputer terhadap efektivitas komunikasi dalam mencapai tujuan komunikasi. Hal ini juga mencakup aspek-aspek dari efektivitas komunikasi yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dengan paradigma positivistik, penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei daring kepada 289 responden. Responden merupakan Wajib Pajak dan telah melakukan konsultasi daring dengan AR pada 17 kantor vertikal Kanwil DJP Jawa Tengah I di masa pandemi Covid-19 dalam rentang April 2020-Maret 2021. Hasil penelitian menunjukkan keterampilan berkomunikasi AR dalam komunikasi termediasi komputer memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas komunikasi, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan terhadap komunikasi dan konsultasi yang dilakukan AR di Kanwil DJP Jawa Tengah I. Selain itu juga sebagai kontribusi keilmuan terhadap ilmu komunikasi, khususnya komunikasi termediasi komputer dan efektivitas komunikasi.

Kata kunci: *Account Representative; computer-mediated communication; covid-19; efektivitas komunikasi*

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has caused a shift in public communication. With the imposition of face-to-face communication restrictions, people need to adapt to computer-mediated communication (CMC). The adaptation of this communication was also carried out by the Central Java Regional Tax Office I. As part of the Directorate General of Taxes, the Central Java Regional Tax Office I received instructions to participate in closing face-to-face services simultaneously during the Covid-19 pandemic. The implementation of consultations conducted by Account Representative (AR) to Taxpayers is transferred through online communication channels. In CMC, some competencies are important to fulfill, one of them is communication skills. This research was conducted to see the effect of AR communication skills in the CMC process on the effectiveness of communication in achieving communication goals. It also includes aspects of communication effectiveness, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. With a positivist paradigm, this quantitative research uses an online survey method to 289 respondents. Respondents are Taxpayers who have conducted online consultations with AR in 17 vertical offices of the Central Java Regional Tax Office I during the Covid-19 pandemic in the April 2020-March 2021 period. The results show that AR communication skills in computer-mediated communication have a positive impact and significant effect on communication effectiveness, openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. The results of the research can be used as input for the implementation of communication and consultation carried out by AR at the Regional Tax Office of Central Java I. Besides that, it is also a scientific contribution to communication science, especially computer-mediated communication and communication effectiveness.

Keywords: Account Representative; communication effectiveness; computer-mediated communication; covid-19