

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah	7
3. Tujuan Penelitian.....	7
4. Manfaat Penelitian.....	8
5. Tinjauan Pustaka Terhadap Penelitian Terdahulu	8
6. Kerangka Teori	11
7. Operasionalisasi Konsep	20
8. Metodologi Penelitian	21
PENDALAMAN KONSEP.....	25
1. Komunikasi Interpersonal	25
2. Konseling Perpajakan	26
3. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian	27
A. Kecemasan	27
B. Ketidakpastian	32
C. Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian (Anxiety and Uncertainty Management/AUM Theory)	34
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	46
1. Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang.....	46
2. <i>Account Representative</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Profil Informan	51
PEMBAHASAN	54
1. Kecemasan Yang Dialami <i>Account Representative</i> Dalam Kegiatan Konseling.....	55

2. Ketidakpastian Yang Dialami <i>Account Representative</i> Dalam Kegiatan Konseling.....	59
3. Penyebab yang nampak (superficial causes) Kecemasan dan Ketidakpastian	62
4. Komunikasi Efektif dan Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Secara Mindfulness	93
5. Akomodasi Komunikasi Antarbudaya	100
PENUTUP.....	103
1. Kesimpulan.....	103
2. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	