

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
A. Latar Belakang .....	13
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian .....	19
D. Manfaat Penelitian .....	20
E. Tinjauan Pustaka.....	20
F. Kerangka Pemikiran.....	23
G. Metode Penelitian .....	30
H. Metodologi Penelitian.....	31
<b>BAB II STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>39</b>
A. Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik.....	39
B. Pemanfaatan Media Komunikasi <i>Online</i> dalam Pelayanan Publik .	40
C. Pelayanan Perpajakan KPP Pratama Sintang Pada Era New Normal Tahun 2022 .....	45
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sintang.....	46
B. Visi dan Misi KPP Pratama Sintang .....	47
C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Sintang.....	48
D. Struktur Organisasi KPP Pratama Sintang.....	50
E. Perbandingan Jenis Layanan Perpajakan Wajib Pajak KPP Pratama Sintang .....	53
F. Media Komunikasi <i>Online</i> KPP Pratama Sintang .....	55
G. Prestasi dan Penghargaan yang diraih KPP Pratama Sintang .....	58
<b>BAB IV STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PAJAK MELALUI MEDIA ONLINE DI KPP PRATAMA SINTANG TAHUN 2022.....</b>	<b>60</b>
A. Strategi Komunikasi Melalui Media Komunikasi <i>Online</i> Pelayanan Perpajakan.....	61
B. Penerapan <i>Social Information Proccesing (SIP) Computer Madiated         Communication (CMC)</i> Dalam Pelayanan Pajak Melalui Media Komunikasi <i>Online</i> .....	78

C. Pelayanan Perpajakan KPP Pratama Sintang Pada Era New Normal

Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak..... 92

**BAB V PENUTUP..... 102**

A. Kesimpulan..... 102

B. Saran 108

**DAFTAR PUSTAKA..... 111**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Data Pelaporan Pajak KPP Pratama Sintang Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2021 .....	12
Tabel 1.2	Tabel Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Sintang Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2021 .....	12
Tabel 1.3	Data Wawancara Petugas KPP Pratama Sintang.....	27
Tabel 1.4	Data Wawancara Wajib Pajak KPP Pratama Sintang.....	30
Tabel 3.1	Jenis Pelayanan Wajib Pajak Sebelum Pandemi, Masa Pandemi, dan Era New Normal.....	47
Tabel 3.2	Daftar Prestasi KPP Pratama Sintang.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Informasi Saluran Pelayanan Tanpa Tatap Muka .....	9
Gambar 1.2	Informasi Pelayanan Langsung/Tatap Muka.....	10
Gambar 1.3	Gambar Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Sintang.....	11
Gambar 1.4	Komunikasi Termediasi Komputer Wajib Pajak .....	20
Gambar 1.5	Kerangka Konsep.....	24
Gambar 3.1	Bagan Struktur Jabatan KPP Pratama .....	44
Gambar 3.2	Halaman akun Layanan Informasi Perpajakan WhatsApp KPP Pratama Sintang .....	49
Gambar 3.3	Halaman akun Twitter, Facebook dan Youtube KPP Pratama Sintang .....	49
Gambar 3.5	Halaman Aplikasi Kunjung Pajak.....	51
Gambar 3.5	Piagam Penghargaan KPP Pratama Sintang Tahun 2022.....	53
Gambar 4.1	Layanan Whatsapp, <i>Instagram</i> dan Aplikasi Antrean.....	63
Gambar 4.2	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Sintang....	67
Gambar 4.3	Gambar Kegiatan Aksi Simpatik dan Pemberian Souvenir Perpajakan.....	79
Gambar 4.4	Gambar Loker Pelayanan Perpajakan KPP Pratama Sintang.....	80
Gambar 4.5	Layanan Asistensi Perpajakan KPP Pratama Sintang.....	82
Gambar 4.6	Layanan Perpajakan Online/Tanpa Tatap Muka KPP Pratama Sintang.....	87
Gambar 4.7	Sosialisasi Perpajakan Era New Normal KPP Pratama Sintang.....	88
Gambar 4.8	Layanan Perpajakan Langsung/Tatap Muka KPP Pratama Sintang.....	90