UNIVERSITAS GADJAH MADA
Praktik Komunikasi Asertif Dalam Pengelolaan Kecemasan (Studi Kasus Account Representative Wilayah Dalam Kegiatan Konseling Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pada Tahun 2025)
Samuel Rendy Hernawan, Dr. Muhamad Sulhan, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **II**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **IV**
ABSTRAK ..... **VI**
ABSTRACT ..... **VII**
DAFTAR ISI ..... **VIII**
DAFTAR GAMBAR ..... **XI**
DAFTAR DIAGRAM ..... **XII**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Kebaruan Penelitian 6
F. Sistematika Penulisan 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
A. Kerangka Teori 14
1. Teori Komunikasi Aserif Robert Alberti dan Michael Emmons 14
2. Teori *Person-Centered Approach* Carl Rogers 16
B. Konseptualisasi 20
BAB III METODOLOGI **23**
A. Paradigma dan Jenis Penelitian 23
B. Metode Penelitian 24
C. Objek Penelitian 25
D. Populasi/Sample/Informan 27
E. Teknik Pengumpulan Data 30
F. Teknik Pengolahan Data 33
G. Analisis Data 34
H. Etika Penelitian 35

Praktik Komunikasi Asertif Dalam Pengelolaan Kecemasan (Studi Kasus Account Representative Wilayah
Dalam Kegiatan Konseling Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pada Tahun 2025)
Samuel Rendy Hernawan, Dr. Muhamad Sulhan, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

I. Limitasi Penelitian 36
J. Validitas dan Reliabilitas 37
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN 38
A. *"Tambang Emas di Kaki Gunung Lawu"*: Jejak Ekonomi Produktif yang Luput dari Radar Perpajakan 38
B. *"Kabut di Lereng Lawu"*: Membaca Manifestasi dan Memahami Kecemasan Wajib Pajak 41
1. *"Ketika Kabut Mulai Turun"*: Tanda-tanda Awal Kecemasan 43
2. *"Dibalik Terbentukya Kabut"*: Akar Pemicu Kecemasan 51
C. *"Mengurai Kabut"*: Praktik Komunikasi Asertif *Account Representative* dalam Konseling 52
1. Komponen Verbal Komunikasi Asertif 54
2. Komponen Non-Verbal Komunikasi Asertif 76
3. Komponen Kognitif Komunikasi Asertif 95
BAB V PENUTUP 110
A. Kesimpulan 110
B. Saran 113
DAFTAR PUSTAKA 115
LAMPIRAN 119

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Praktik Komunikasi Asertif Dalam Pengelolaan Kecemasan (Studi Kasus Account Representative Wilayah
Dalam Kegiatan Konseling Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pada Tahun 2025)**
Samuel Rendy Hernawan, Dr. Muhamad Sulhan, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Informan Account Representative 29
Tabel 3.2. Informan Wajib Pajak 29
Tabel 3.3. Informan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi 30
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian 34
Tabel 4.1. Jumlah Rumah Tangga Usaha Peternakan Ayam 39
Tabel 4.2. Sebaran WP UMKM Per Seksi Waskon 47
Tabel 4.3. Presentase Capaian Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan 62
Tabel 4.4. Jenis Pusat Perekonomian 63
Tabel 4.5. Presentase Tingkatan Pendidikan Penduduk 96
Tabel 4.6. Presentase Tingkatan Pendidikan Penduduk 97
Tabel 4.7. Rencana Aksi 2025 105
Tabel 4.8. Presentase Perubahan Perilaku Wajib Pajak 107

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Praktik Komunikasi Asertif Dalam Pengelolaan Kecemasan (Studi Kasus Account Representative Wilayah
Dalam Kegiatan Konseling Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pada Tahun 2025)**
Samuel Rendy Hernawan, Dr. Muhamad Sulhan, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konseptualisasi Penelitian 22
Gambar 3.1. Peta Wilayah Kabupaten Karanganyar 27
Gambar 3.2. Peta Wilayah Kerja Kabupaten Sragen..... 27
Gambar 4.1. Berita Terkait Wisata Kebun Durian di Kab. Karanganyar..... 40
Gambar 4.2. Pola Komunikasi Asertif AR Wilayah di KPP Pratama Karanganyar . 62
Gambar 4.3. Tradisi Dhukutan Masyarakat Tawangmangu..... 78
Gambar 4.4. Penataan Meja dan Kursi di Ruang Konsultasi 81
Gambar 4.5. Suasana Ruang Konsultasi..... 82
Gambar 4.6. Pelatihan Komunikasi di Kementerian Keuangan..... 109

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Praktik Komunikasi Asertif Dalam Pengelolaan Kecemasan (Studi Kasus Account Representative Wilayah
Dalam Kegiatan Konseling Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pada Tahun 2025)**
Samuel Rendy Hernawan, Dr. Muhamad Sulhan, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1. Penggunaan Lahan Wilayah Kabupaten Karanganyar..... 43

Diagram 4.2. Penggunaan Lahan Wilayah Kabupaten Sragen 43

Diagram 4.3. Sebaran KLU di KPP Pratama Karanganyar 71