DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 8

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 12

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 15

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 21

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 26

2.1.5 Tinjauan Tentang Sosialisasi 30

2.1.6 Tinjauan Tentang Pajak 33

2.1.7 Tinjauan Tentang *E-filing* 34

2.2 Kerangka Pemikiran 35

BAB III METODE PENELITIAN 40

3.1 Desain Penelitian 40

3.2 Informan Penelitian 42

3.2.1 Informan Kunci 43

3.2.2 Informan Pendukung 43

3.3 Teknik Pengumpulan Data 44

3.3.1 Studi Pustaka 44

3.3.2 Studi Lapangan 46

3.4 Uji Keabsahan Data 50

3.5 Teknik Analisa Data 52

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 54

3.6.1. Lokasi Penelitian 54

3.6.2. Waktu Penelitian 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 56

4.1 Hasil Penelitian 62

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 62

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian..... 72

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 76

4.2 Pembahasan 96

4.2.1 Rencana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Dalam Mensosialisasikan *E-filing* Kepada Wajib Pajak Kota Bandung. 97

4.2.2 Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Dalam Mensosialisasikan *E-filing* Kepada Wajib Pajak Kota Bandung. 104

4.2.3 Pesan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Dalam Mensosialisasikan *E-filing* Kepada Wajib Pajak Kota Bandung. 107

4.2.4 Media Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Dalam Mensosialisasikan *E-filing* Kepada Wajib Pajak Kota Bandung. 112

4.2.5 Strategi komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Dalam Mensosialisasikan *E-filing* Kepada Wajib Pajak Kota Bandung. 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 122

5.1 Kesimpulan 122

5.2 Saran 124

5.2.1 Saran untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying..... 124

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya..... 126

DAFTAR PUSTAKA 127

LAMPIRAN.....130

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 183

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Informan Kunci	43
Tabel 3.2	Informan Pendukung	44
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian	55
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara Informan Penelitian Utama	61
Tabel 4.2	Jadwal Wawancara Informan Penelitian Pendukung	61

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1	Model Alur Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1	Herry Prapto	73
Gambar 4.2	Sony Romadoni	74
Gambar 4.3	Dadang Sukmana	75
Gambar 4.4	Sulaiman	76
Gambar 4.5	Model Rencana	103
Gambar 4.6	Model Tujuan	106
Gambar 4.7	Model Pesan	111
Gambar 4.8	Model Media	116
Gamber 4.9	Model Strategi Komunikasi	121

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1	Berita Acara Bimbingan	130
Lampiran 2	Lembar Revisi Usulan Penelitian.....	131
Lampiran 3	Lembar Revisi Sidang	132
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Sidang Pembimbing	133
Lampiran 5	Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang	134
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian	135
Lampiran 7	Pedoman Lembar Identitas	138
Lampiran 8	Pedoman Observasi	139
Lampiran 9	Pedoman Wawancara	141
Lampiran 10	Lembar Identitas	146
Lampiran 11	Hasil Observasi	150
Lampiran 12	Hasil Wawancara	155
Lampiran 13	Dokumentasi	180