

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aw, S. (2018). Komunikasi Organisasi. In *Remaja Rosdakarya*. Bandung. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, O. U. (2015). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Harapan, E., & Ahmad, S. (2014). *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, B., & Ganiem, L. M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurudin. (2017). *Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi: strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain dan Metode (M. Djauzi Mudzakir, Penerjemah)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

E-Book:

- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book 13th Edition*.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). England: Pearson Education.
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative research from start to finish (Second)*. The Guilford Press.
- Ombudsman RI. (2019). Indeks Persepsi Maladministrasi 2019. In *Ombudsman RI*.

Jurnal

- Anwar, R. K., Hapsari, I. A., & Sinaga, D. (2018). Analisis semiotik Charles Sanders Pierce mengenai logo baru Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(2), 123–138.
- Apriana, D. S., Astuti, E. S., & Nuzula, N. F. (2015). *Pengaruh Himbauan, Konseling Dan Pemeriksaan Terhadap Potensi Penerimaan Pajak Sektor USAha Real Estat Dalam Era Self Assessment System (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa)*. Brawijaya University.
- Ayun, P. Q. (2016). Penggunaan Instant Messenger dan Komunikasi Interpersonal Remaja. *JURNAL ILMU SOSIAL*, 15(2), 111–120. <https://doi.org/10.14710/JIS.15.2.2016.111-120>
- Azeharie, S. (2015). Pola Komunikasi Antara Pedagang dan Pembeli di Desa Pare, Kampung Inggris Kediri. *Jurnal Komunikasi*, 7(2), 207–223. <https://journal.untar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/19>
- Bala, K. (2014). Social media and changing communication patterns. *Global Media Journal: Indian Edition*, 5(1).
- Boyinbode, O. K., Agbonifo, O. C., & Ogundare, A. (2017). *Supporting mobile learning with WhatsApp based on media richness*. *Circulation in Computer Science*, 2(3), 37–46.
- Bramasto, A., Harissa, P., & Anggrahini, M. (2020). Meningkatkan Partisipasi Pondok Pesantren dalam Penyampaian Laporan E-SPT Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Program 3C di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Pengabdian Tri Bhakti*, 2(2), 133–143. <http://journal.unla.ac.id/index.php/tribhakti/article/view/1601>
- Chan, T. J., Yong, W. K., & Harmizi, A. (2020). *Usage Of Whatsapp And Interpersonal Communication Skills Among Private University Students*. *Journal of Arts & Social Sciences*, 3(2), 15–25.
- Elnita, E. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perspektif Humanistik Apoteker Terhadap Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kefarmasian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok*. Universitas Andalas.

- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37–48.
- Firdaus, R. A. (2021). Pelayanan Perpajakan di Masa Pandemi Covid-19: Apa Yang Berubah dan Bagaimana Respons Pegawai Garis Depan? *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 224–240.
- Firdiani, A. U., & Kahar, R. (2022). *Emoji as Nonverbal Communication among Lecturer-Student Communication in Whatsapp Social Media Academic Group*. *LSP International Journal*, 9(1), 75–92. <https://doi.org/10.11113/lspi.v9i1.18434>
- Galih, H. A., & Fauziah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. *Paradigma: Jurnal Kajian Budaya*, 9(1), 3. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>
- Gaspar, V., Jaramillo, L., & Wingender, M. P. (2016). *Tax Capacity and Growth: Is There a Tipping Point?* International Monetary Fund.
- Govindaraju, V. (2021). A Review on Interpersonal Communication and Online Learning. *Multicultural Education*, 7(12), 2021. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5768204>
- Haan, E. de. (2015). Fearless Consulting: Temptations, Risks and Limits of the Profession. *Fearless Consulting: Temptations, Risks and Limits of the Profession*, 1–203. <https://doi.org/10.1002/9781119209171>
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 1(3). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Hsieh, S. H., & Tseng, T. H. (2017). *Playfulness in mobile instant messaging: Examining the influence of emoticons and text messaging on social interaction*. *Computers in Human Behavior*, 69, 405–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.052>
- Ishii, K., Lyons, M. M., & Carr, S. A. (2019). *Revisiting Media Richness Theory For Today and Future*. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1(2), 124–131. <https://doi.org/10.1002/hbe2.138>
- Kahar, R., & Habil, H. (2020). *An Analysis of Whatsapp Emoji in Business Interactions between a Malaysian SME and the Turkish Counterparts*. *LSP International Journal*, 7(1), 27–37. <https://doi.org/10.11113/lspi.v7n1.94>
- Kootbodien, A., Prasad, N. V., & Ali, M. S. B. S. (2018). *Trends and Impact of WhatsApp as a Mode of Communication among Abu Dhabi Students*. *Media Watch*, 9(2), 257–266. <https://doi.org/10.15655/mw/2018/v9i2/49380>
- Kristiyaningsih, E., Muljono, P., & Mulyani, E. S. (2018). Kemampuan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 15(2).

<https://doi.org/10.46937/15201722798>

- Laksana, N. Y., & Fadhilah, A. (2021). Computer-mediated communication and interpersonal communication in social media Twitter among adolescents. *Journal of Social Studies (JSS)*, 17(1), 65–78. <https://doi.org/10.21831/jss.v17i1>
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 744–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Liyana, N. F. (2019). Menakar Masalah dan Tantangan Administrasi Pajak: Kepatuhan Pajak Di Era Self-Assessment System. *JURNAL PKN (Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara)*, 1(1), 6. <http://www.jurnal.stan.ac.id/index.php/pkn/article/view/606>
- Maharani, I. S. (2015). Pengaruh Self Assessment System, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru. *Jom FEKON*, 2(2), 1–14.
- Maretha, N. R., Poerana, A. F., & Lubis, F. O. (2020). Pemanfaatan Instagram dalam Menjaga Hubungan Baik PT. Pupuk Kujang dengan Stakeholders. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 19(2), 186–201. <https://doi.org/10.32509/.v19i2.1080>
- Mariyam, S. (2021). Motif Penggunaan Fitur Emoticon di Media Sosial WhatsApp: Studi terhadap Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Madura. *An-Nida : Jurnal Komunikasi Islam*, 13(2), 87–96. <https://ejournal.unisnu.ac.id/JKIN/article/view/2373>
- Muzakky, M., Hidayat, D. N., & Alek, A. (2021). The Communicative Function of Non-Face Emoji “Folded Hands” in WhatsApp Interaction among Indonesians. *Langkawi: Journal of The Association for Arabic and English*, 7(1), 95–105. <https://doi.org/10.31332/LKW.V7I1.2374>
- Nurlaila, R. (2021). Social Media As An Online Consultation Service. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.17933/DIAKOM.V4I1.90>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Putra, R. S., & Irwansyah, I. (2020). Media Komunikasi Digital, Efektif Namun Tidak Efisien, Studi Media Richness Theory dalam Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi di Masa Pandemi. *Global Komunika : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 1–13. <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/GlobalKomunika/article/view/1760>
- Putri, D. M., Arifin, L. S., Pratiwi, A. R., & Brata, I. O. D. (2020). The Effect Of Account Representative Service And Consultation On Individual Taxpayers’ Compliance. *PalArch’s Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(4),

2873–2886.

- Putri, Y., Putri, Y. E., Elita, R. F. M., & Gemiharto, I. (2022). Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Pembelajaran di Masa Pandemi untuk Anak Usia Dini. *Jurnal PG-PAUD Trunojoyo: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Anak Usia Dini*, 9(2), 28–40. <https://doi.org/10.21107/pgpaustrunojoyo.v9i2.16023>
- Rusli, Y. M. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Sistem E-Filing Perpajakan di Indonesia. *National Conference of Creative Industry*, 0(0). <https://journal.ubm.ac.id/index.php/ncci/article/view/1312>
- Saputra, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 11–21. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1087>
- Saraswati, E. J., Romli, R., & Nugraha, R. (2019). *Kegiatan Hubungan Media pada Direktorat Komunikasi Publik di Universitas Padjadjaran Media Relationships in Public Communication Directorate*. 3(2), 202–218.
- Sari, L. P., Roem, E. R., & Asrinaldi. (2019). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang). *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(25), 314–324.
- Scuratti, S., Ng, T. H., & Zara, D. (2021). *Strengthening Domestic Resource Mobilization in Southeast Asia*. 172.
- Siahaan, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/J.AKUNTANSI.8.1.1-14>
- Situmorang, D. C., Asmara, S., & Zulkarnain, I. (2021). Competency of Tax Employee Communication on Tax Paying Behavior in Taxpayer in Medan City. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 8419–8431. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2783>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak di Masa COVID 19. *Sebatik*, 24(2), 171–177.
- Untari, & Meilani, I. (2020). Chatbots and Government Communications in Covid-19 Pandemic. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, IX(2), 98–109. <https://doi.org/10.7454/JKI.V9I2.12772>

- Vani, R. V. (2021). Dynamic Capabilities Dalam Demokratisasi Pelayanan Publik di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal Publicuho*, 4(1), 158–170.
- Venus, A., & Munggaran, N. R. D. (2017). Menelusuri Perkembangan Teori Kekayaan Media. *DIALEKTIKA*, 4(1). <http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/299>
- Widomoko, & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance*, 2(01), 132–146. <https://doi.org/10.53878/JR.V2I01.41>
- Wulandari, P., & Sudarma, M. (2022). The Influence of Ownership Structure, Leverage, Profitability, Company Size, and Audit Quality on Tax Avoidance in Indonesia. *Brawijaya International Conference on Economics, Business and Finance 2021 (BICEBF 2021)*, 228–234.

Tesis:

- Agustina, M. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu*. Universitas Andalas.
- Nofianti, N. (2021). *Pengalaman Komunikasi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) Pada Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) di Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi*. Universitas Andalas.

Halaman Website:

- Pajak.go.id. (2022). *Visi, Misi, Tujuan, dan Maklumat Pelayanan | Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/visi-misi-tujuan-dan-maklumat-pelayanan>
- Pajak, D. J. (2020). *Halaman Laporan Kinerja DJP*. <https://www.pajak.go.id/id/kinerja-page>