

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN LULUS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	4
1.4 Ruang Lingkup .....	5
1.5 Manfaat Penulisan .....	5
1.6 Sistematika Penulisan KTTA .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Komunikasi .....	9
2.2.2 Media Sosial .....	10
2.2.3 Transaparansi Informasi Publik dan Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak ..	14
2.2.4 Literasi Perpajakan .....	16
<b>BAB III .....</b>	<b>17</b>
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.1.1 Metode Penelitian Lapangan .....	17
3.1.2 Studi Kepustakaan .....	19
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	20
3.2.1 Profil Instansi .....	20
3.2.2 Visi dan Misi .....	21
3.2.3 Tugas dan Fungsi .....	23
3.2.4 Struktur Organisasi .....	23
3.2.5 Organisasi dan Tata Kerja Direktorat P2Humas .....	24
3.3 Pembahasan Hasil .....	26
3.3.1 Langkah DJP dalam Mengelola Media Sosial .....	26
3.3.2 Target, Kendala, dan Strategi Kehumasan DJP dalam Pengelolaan Media Sosialnya .....	31
3.3.3 Pengaruh Media Sosial DJP terhadap Literasi Perpajakan bagi Milenial dan Gen Z .....	35

BAB IV SIMPULAN .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN .....	48
SURAT RISET.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial di Indonesia per Februari 2022 .....	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Direktorat P2Humas.....	27
Gambar 3.2 Buku “Pengelolaan Jejaring Sosial Direktorat Jenderal Pajak dalam Rangka Edukasi dan Kehumasan” .....	30
Gambar 3.3 Konten TikTok @ditjenpajakri yang Mendapatkan Penonton Terbanyak .....	33
Gambar 3.4 Contoh Konten yang Minim Antusiasme Warganet .....	37
Gambar 3.5 Contoh Komentar @ditjenpajakri di TikTok .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Transkrip Wawancara dengan Mas Farchan ( <i>Social Media Specialist DJP</i> ).....	49
Lampiran 2 . Transkrip Wawancara dengan Responden Gen Z 1 .....	52
Lampiran 3 . Transkrip Wawancara dengan Responden Gen Z 2 .....	54
Lampiran 4 . Transkrip Wawancara dengan Responden Gen Z 3 .....	56
Lampiran 5 . Transkrip Wawancara dengan Responden Gen Z 4 .....	58
Lampiran 6 . Transkrip Wawancara dengan Responden Gen Z 5 .....	60
Lampiran 7 . Transkrip Wawancara dengan Responden Milenial 1 .....	62
Lampiran 8 . Transkrip Wawancara dengan Responden Milenial 2.....	64
Lampiran 9 . Transkrip Wawancara dengan Responden Milenial 3.....	66
Lampiran 10 . Transkrip Wawancara dengan Responden Milenial 4.....	68
Lampiran 11 . Transkrip Wawancara dengan Responden Milenial 5.....	70
Lampiran 12 . Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak Terkini.....	72
Lampiran 13 . Tampilan Halaman TikTok Direktorat Jenderal Pajak.....	73
Lampiran 14 . Tampilan Halaman Instagram Direktorat Jenderal Pajak.....	74