

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	8
1.6 Penelitian Terdahulu .....	9
1.7 Kerangka Pikir .....	11
1.7.1 Landasan Konseptual .....	11
1.7.2 Landasan Teoretis .....	12
1.8 Langkah-langkah Penelitian .....	12
1.8.1 Lokasi Penelitian .....	12

1.8.2 Metode Penelitian .....	12
1.8.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	14
1.8.3.1 Jenis Data .....	14
1.8.3.2 Sumber Data .....	14
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data .....	15
1.8.5 Teknik Analisis Data .....	16
1.8.6 Teknik Penentuan Informan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Kajian Konseptual .....	20
2.1.1 <i>Customer Service</i> .....	20
2.1.1.1 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	24
2.1.1.2 Peran Strategis <i>Customer Service</i> .....	25
2.1.1.3 Pelayanan sebagai Inti Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	27
2.1.2 Profesi .....	27
2.1.2.1 Ciri-ciri Profesi .....	29
2.1.2.2 Pengertian Etika Profesi dan Kode Etik Profesi beserta Fungsinya .....	31
2.1.3 Pelayanan Publik .....	32
2.1.3.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	32
2.1.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik .....	34
2.1.3.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	35
2.1.4 Persepsi Interpersonal .....	37

2.1.4.1	Proses Persepsi .....	39
2.1.4.2	Pengaruh Faktor Personal pada Persepsi	
	Interpersonal .....	40
2.1.5	Hubungan Interpersonal .....	41
2.1.5.1	Tahap-tahap Hubungan Interpersonal .....	42
2.1.5.2	Faktor-faktor yang Menumbuhkan Hubungan	
	Interpersonal dalam Komunikasi Interpersonal .....	44
2.1.6	Motif dan Motivasi .....	45
2.1.7	Konsep Diri .....	46
2.1.7.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsep Diri .....	48
2.1.7.2	Pengaruh Konsep Diri pada Komunikasi	
	Interpersonal .....	49
2.2	Kajian Teoritis .....	51
2.2.1	Teori Fenomenologi <i>Alfred Schutz</i> .....	51
<b>BAB III MAKNA <i>CUSTOMER SERVICE</i> BAGI PETUGAS</b>		
	<b>PELAYANAN PAJAK SEBAGAI PROFESI .....</b>	54
3.1	Kondisi Objektif .....	54
3.1.1	Profil Lembaga .....	54
3.1.2	Struktur Organisasi KPP Model Lama .....	55
3.1.3	Era Modern (KPP PRATAMA) .....	57
3.1.4	Struktur Organisasi KPP Modern .....	59

3.1.5	Struktur Organisasi KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	60
3.1.6	Visi Misi KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	61
3.1.7	Logo dan Makna Logo KPP PRATAMA Bandung Cicadas ....	61
3.1.8	Tujuan KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	63
3.2	Profil Informan .....	64
3.2.1	Profil Lain sebagai Data Pendukung .....	64
3.3	Gambaran Mengenai Motif Dan Motivasi Petugas Pelayanan Pajak KPP PRATAMA Bandung Cicadas dalam Memilih <i>Customer</i> <i>Service</i> sebagai Profesi .....	65
3.4	Gambaran Mengenai Konsep Diri yang Dimiliki Oleh <i>Customer</i> <i>Service</i> KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	76
3.4.1	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Evi .....	79
3.4.2	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Jusuf .....	82
3.4.3	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Yeni .....	84
3.5	Gambaran Pemahaman <i>Customer Service</i> KPP PRATAMA Bandung Cicadas Dalam Memaknai Pelayanan Publik .....	86
3.6	Gambaran Makna <i>Customer Service</i> Bagi Petugas Pelayanan Pajak Sebagai Profesi KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	88
3.7	Validasi Data .....	91
3.8	Hasil Penelitian .....	94

<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
4.1 Kesimpulan .....	100
4.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Penelitian Terdahulu .....	9
Gambar 2.	Konsep Diri <i>Johary Window</i> .....	47
Gambar 3.	Kerangka Pemikiran Hasil Olahan Peneliti .....	53
Gambar 4.	Struktur Organisasi KPP PRATAMA Bandung Cicadas ....	60
Gambar 5.	Logo KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	61
Gambar 6.a	Profil Informan .....	64
Gambar 6.b	Profil Sumber Lain sebagai Data Pendukung .....	65
Gambar 7.a	Gambaran Latar Belakang Profesi Orang Tua .....	70
Gambar 7.b	Gambaran Kehidupan yang Kurang Berkecukupan .....	73
Gambar 7.c	Gambaran Pengalaman Pahit Masa Lalu .....	75
Gambar 7.d	Gambaran Motif, Motivasi dan Tujuan <i>Customer Service</i> KPP PRATAMA Bandung Cicadas .....	75
Gambar 8.a	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Evi (Hasil Olahan Peneliti)	81
Gambar 8.b	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Jusuf (Hasil Olahan Peneliti) .....	83
Gambar 8.c	Konsep Diri <i>Customer Service</i> Yeni (Hasil Olahan Peneliti) .....	85
Gambar 9.a	Gambaran Pemahaman <i>Customer Service</i> Mengenai Pelayanan Publik (Hasil Olahan Peneliti) .....	88
Gambar 9.b	Gambaran Pemahaman Petugas Pelayanan Pajak Mengenai <i>Customer Service</i> sebagai Profesi (Hasil Olahan Peneliti) ..	91
Gambar 10	Hasil Penelitian Makna <i>Customer Service</i> bagi Petugas Pelayanan Pajak sebagai Profesi (Hasil Olahan Peneliti) ...	97