

ABSTRAK

**“ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP LAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK SECARA *ONLINE*”**

Studi Empiris pada PT. Pos Indonesia, Yogyakarta

Nita Yosepha Marpaung
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap layanan pembayaran pajak di PT. Pos Indonesia, Yogyakarta. Sebagai dasar analisis bahwa ada lima faktor yang terkandung dalam kepuasan fungsional wajib pajak yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*).

Jenis penelitian ini adalah studi empiris di kantor pusat PT. Pos Indonesia, Yogyakarta. Teknik pengumpulan data ialah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) model Tse dan Wilton.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas terhadap pembayaran pajak secara *online*. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan IKP dimana skor bukti langsung (*tangible*) sebesar 0,08 (+), keandalan (*reliability*) sebesar 0,25 (+), ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0,44 (+), jaminan (*assurance*) sebesar 0,42 (+), dan empati (*empathy*) sebesar 0,24 (+). Apabila diketahui skor kenyataan (PP) lebih besar dari pada skor harapan (EX) maka konsumen dapat dikatakan puas yang disimbolkan dengan tanda positif (+).

ABSTRACT

**"AN ANALYSIS OF TAXPAYER'S SATISFACTION TOWARD ONLINE TAX
PAYMENT SERVICE**

An Empirical study at PT. Pos Indonesia, Yogyakarta

**Nita Yosepha Marpaung
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2011**

The purpose of this study was to determine the satisfaction of the taxpayer toward the tax payment service on the PT. Pos Indonesia, Yogyakarta. As the basic analysis there are five factors contained in the taxpayer's functional satisfaction, namely: tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance.

This type of research was an empirical study in the office of PT. Pos Indonesia, Yogyakarta. The data collection technique was questionnaires and data analysis technique used was Customer Satisfaction Index (IKP) model of Tse and Wilton.

The results showed that the taxpayer was satisfied with online tax payment service. It was shown from the calculation of IKP where scores of tangible was 0.08 (+), reliability was 0.25 (+), responsiveness was 0.44 (+), assurance was 0.42 (+), and empathy was 0.24 (+). If the fact score (PP) was known to be greater than the expectation scores (EX) then the consumer could be said satisfied that was symbolized with positive sign (+).