

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi wajib pajak dalam pembayaran pajak kurang bayar menggunakan *e-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. Untuk mengetahui preferensi wajib pajak penulis melakukan pengukuran menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi. Dalam penelitian ini terdapat 14 (empat belas) aspek sebagai variabel penelitian yaitu Prosedur Pelayanan, Kemampuan Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Pelayanan, Kesopanan Pelayanan, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Biaya, Kejelasan Pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kedisiplinan Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Tanggungjawab Pelayanan, dan Keamanan Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengukur preferensi wajib pajak dalam pembayaran pajak kurang bayar menggunakan *e-Billing*. Data yang di dapat dari kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini adalah dari 14 aspek, terdapat 2 aspek yang memiliki nilai tertinggi yaitu aspek prosedur pelayanan (4,13) dan aspek kedisiplinan pelayanan (4,13). Sedangkan nilai yang terendah terdapat pada aspek kemampuan pelayanan (2,87). Secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan *e-Billing* di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta **Sangat Baik**.

Kata kunci: preferensi, *e-Billing*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

This research aims at knowing taxpayer's preference on paying tax underpayment using *e-Billing* at pratama tax service office of Yogyakarta. The technique employed in this research is measurement method using *Community Satisfaction Index (HPI)* which is issued by Ministry of *Administrative Reform and Bureaucratic Reform*. There's 14 aspects in this research as research variables, which are Service Procedure, Service Ability, Terms of Service, Appropriateness of Services, service righteousness, Service Courtesy, cost reasonableness, Cost Certainty, The clarity of Service, Certainty service schedules, Disciplinary Service, Leisure Environmental, Service Responsibility, and Safety Services.

The methods employed in this research is *Qualitative descriptive research* (case studies) to measure taxpayer's preference on paying tax underpayment using *e-Billing*. Data was obtained by spreading questionnaire to tax payer at Pratama Tax Service Office of Yogyakarta.

Based on the research that has been done, it can be concluded that from 14 aspects, there's 2 aspects which have the highest result. Service Procedure (4.13) AND disciplinary Service (4.13) get the highest result. Services Ability (2.87) is the lowest result. Overall the quality of *e-Billing* service performance in KPP is **very good**.

Keywords: Preference, *e-Billing*, *Community Satisfaction Index (HPI)*