

## ABSTRAK

Wajib Pajak merupakan salah satu aktor yang berperan penting dalam menentukan kinerja layanan, yang dapat diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Mengukur kepuasan Wajib Pajak merupakan salah satu cara, untuk mengetahui kualitas layanan yang dapat diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dari sudut pandang Pengguna layanan. Mengukur kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, bertujuan untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, dan dapat memberikan saran kepada Organisasi atau Perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan, melalui hasil penelitian yang disampaikan.

Mengukur Kepuasan Wajib Pajak dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang menjadi sampel di tempat penelitian. Kuesioner dibuat berdasarkan variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang terdapat pada perspektif pelanggan metode *Balanced Scorecard*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua Wajib Pajak yang terdaftar di Kecamatan Telukjambe Barat Kabupaten Karawang, yang terbagi menjadi 10 Desa. Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian, yang bertujuan untuk mengatasi keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian dengan jumlah populasi yang besar. Penilaian yang diberikan oleh Wajib Pajak terhadap kuesioner yang sudah disebarkan, akan dilakukan proses pengukuran untuk mengetahui kualitas layanan, yang diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang digunakan di Kecamatan Telukjambe Barat Kabupaten Karawang.

Hasil penelitian berfungsi untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan yang terdapat dalam layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dari sudut pandang Pengguna layanan. Kekurangan dan kelemahan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dapat dipergunakan untuk pengembangan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Pengembangan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, bertujuan untuk memperbaiki layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, agar dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci :** Mengukur Kepuasan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan, dan *Balanced Scorecard*.

## ABSTRACT

Taxpayer is one of the actors who play an important role in determining the performance of services, which can be provided by the payment service land and building tax. Taxpayers measure satisfaction is one way, to know the quality of service that can be provided by the service land and building tax payment from the point of view of service users. Measuring satisfaction with the services Taxpayers Property Tax Payments, aims to determine the taxpayer's satisfaction with the services provided by the payment service land and building tax, and can provide advice to the Organization or the Company to improve the quality of services, through the research presented.

Measuring Satisfaction Taxpayers conducted by distributing questionnaires to taxpayers that the sample in the study. The questionnaire is based on variables and indicators used to measure customer satisfaction, which is located on the customer's perspective Balanced Scorecard method. The population in this study are all registered taxpayer in the District of West Telukjambe Karawang Regency, which is divided into 10 villages. In this study, using a sample study, which aims to overcome the limitations by the researchers in conducting research with large population. Assessment provided by the taxpayer to the questionnaire that has been distributed, the measurement process will be conducted to determine the quality of services, payment services provided by the land and building tax that is used in the District of West Telukjambe Karawang Regency.

Results of research work to find out the shortcomings and weaknesses of the services contained in the land and building tax payment from the perspective of service users. Shortcomings and weaknesses service land and building tax payment can be used for service development land and building tax payment. Service development land and building tax payment, payment service aims to improve land and building tax, in order to provide the services according to the needs of taxpayers.

**Keywords :** Measuring Satisfaction Taxpayers, land and building tax, and the Balanced Scorecard.