

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *E-registration* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Oleh : Desi Marsaulina Samin

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan *e-registration* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) oleh pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang yang masih mengalami kendala dalam pengisian formulir *e-registration* dan kurang efisiennya *e-registration* NPWP karena masih diperlukannya waktu untuk mengkonfirmasi kembali ke Kantor Pajak setelah melakukan *e-registration*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas sistem dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas informasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran Skala Linkert dan didukung dengan wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator kualitas sistem tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 69,25%, meskipun demikian disamping pegawai sudah merasakan kepuasan dalam penggunaan *e-registration* NPWP dari sisi kualitas sistem, mereka juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Demikian juga tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terkait dengan indikator kualitas informasi berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 70,69%, namun disamping pegawai sudah merasakan kepuasan dalam penggunaan *e-registration* NPWP dari sisi kualitas informasi, pegawai juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya.