

ABSTRAK

Nama : Sofiatius Zahro Alifia Rohma

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul : Pengaruh Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) terhadap kemudahan pembayaran dan kepuasan pengguna layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan analisis regresi linier sederhana untuk menilai kontribusi aplikasi terhadap kedua aspek tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi J-Mbako memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan pembayaran pajak dan kepuasan pengguna layanan PBB. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa aplikasi J-Mbako memberikan kontribusi sebesar 78,3% terhadap kemudahan pembayaran pajak dan 86,5% terhadap kepuasan pengguna layanan PBB. Dengan demikian, aplikasi J-Mbako memiliki pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan efisiensi pembayaran pajak dan kepuasan pengguna layanan pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.

Kata Kunci : Aplikasi J-Mbako, Kemudahan pembayaran, Kepuasan pengguna layanan PBB, Efisiensi pembayaran pajak

ABSTRACT

Nama : Sofiatius Zahro Alifia Rohma

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul : Pengaruh Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember

This study aims to evaluate the effect of the J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) application on the ease of payment and user satisfaction of Land and Building Tax (PBB) services at the Jember Regency Regional Revenue Agency. A quantitative approach was used with simple linear regression analysis to assess the application's contribution to both aspects. The results showed that the use of the J-Mbako application had a significant influence on the ease of tax payment and user satisfaction of PBB services. Simple linear regression analysis shows that the J-Mbako application contributes 78.3% to the ease of tax payment and 86.5% to the satisfaction of PBB service users. Thus, the J-Mbako application has a considerable influence in increasing the efficiency of tax payments and user satisfaction of PBB tax services at the Regional Revenue Agency of Jember Regency.

Keywords: J-Mbako Application, Ease of payment, PBB service user satisfaction, Tax payment efficiency