DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR SIMBOL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud danTujuan 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Keguanaan Praktis 7

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Batasan Masalah 8

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 8

1.6.1 Kerangka Pemikiran 8

1.6.2 Hipotesis 13

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem 15

2.2 Pengertian Informasi 16

2.3 Pengertian Sistem Informasi 17

2.4 Konsep Pajak 18

2.4.1 Pengertian Pajak 20

2.4.2 Jenis-jenis Pajak 21

2.4.3 Fungsi Pajak 22

2.4.4 Hukum Pajak 22

2.4.5 Sanksi Pajak 23

2.4.6 Sistem Informasi Perpajakan 26

2.5 Kualitas Pelayanan 26

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Dimensi Pelayanan 28

2.6 Pengaruh Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan 33

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 33

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 34
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 35
3.1.4 Deskripsi Tugas 37
3.2 Metode Penelitian 41
3.2.1 Desain Penelitian 42
3.2.2 Operasional Variabel 45
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 50
3.2.3.1 Populasi 50
3.2.3.2 Sampel 51
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 53
3.2.4,1 Jenis Data 53
3.1.4.2 Metode Pengumpulan Data 53
3.2.5 Teknik Pengujian Data 54
3.2.5.1 Uji Validitas 55
3.2.5.2 Uji Reabilitas 57
3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 61
3.2.6.1 Analisis Kualitatif 61
3.2.6.2 Analisis Kuantitaif 64
3.2.6.3 Pengujian Hipotesis 69

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 71
4.1.1 Karakteristik Responden 71

4.1.2 Deskripsi Sistem Informasi Perpajakan yang Berjalan di KPP Pratama Karawang Utara 74
4.1.2.1 Tampilan Program Sistem Informasi Pendaftaran NPWP 74
4.1.2.2 Tampilan Program Sistem Informasi Perubahan Data Wajib Pajak 75
4.1.2.3 Analisis Prosedur Sistem Informasi Perpajakan 75
4.1.3 Implementasi Sistem Informasi Perpajakan di KPP Pratama Karawang Utara Berdasarkan Tanggapan Responden 83
4.1.3.1 Tanggapan Responden Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan pengenaan Sangsi Kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara 84
4.1.3.2 Tanggapan Responden Tentang Penyimpanan Data di KPP Pratama Karawang Utara 86
4.1.3.3 Tanggapan Responden Tentang Pengolahan Data di KPP Pratama Karawang Utara 88
4.1.3.4 Tanggapan Responden Tentang Panyajian Data di KPP Pratama Karawang Utara 89
4.1.4 Implementasi Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Karawang Utara Berdasarkan Tanggapan Responden 92
4.1.4.1 Tanggapan Responden Tentang *Tangibles* (Bukti Fisik) di KPP Pratama Karawang Utara 93
4.1.4.2 Tanggapan Responden Tentang *Empathy* (Empati) di KPP Pratama Karawang Utara 95

4.1.4.3 Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (Keandalan) di KPP Pratama Karawang Utara 97

4.1.4.4 Tanggapan Responden Tentang *Resposiveness* (Daya Tanggap) di KPP Pratama Karawang Utara 99

4.1.4.5 Tanggapan Responden Tentang *Assurance* (Jaminan) di KPP Pratama Karawang Utara 101

4.2 Hasil Pembahasan 103

4.2.1 Uji Korelasi 104

4.2.2 Regresi 106

4.2.3 Koefisien Determinasi 108

4.2.4 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 112

5.2 Saran 113

DAFTAR PUSTAKA 115