BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

"Menurut pengertian umum suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu."

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefiniskan sistem sebagai berikut ini :

Menurut Tata S, Analisis Sistem Informasi (2003 : 10) :

"Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

Kedua kelompok definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini lebih banyak diterima, karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sistem atau sistem bagian.

2.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diintepretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan kata lain sesuatu yang awalnya dianggap tidak memiliki arti setelah melalui pengolahan yang mengakibatkan memiliki arti dan fungsi yang lebih, maka dikategorikan sebagai Informasi. Sedangkan data adalah bahan dasar pembuatan informasi. Data merupakan bentuk mentah yang perlu diolah lebih lanjut.

Menurut John Burch dan Gary Grudnitski, informasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Informasi harus akurat, sehingga mendukung pihak manajemen dalam mangambil keputusan.
b. Informasi harus relevan, benar-benar terasa manfaatnya bagi yang membutuhkan.
c. Informasi harus tepat waktu, sehingga tidak ada keterlambatan pada saat dibutuhkan.
d. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingakan dengan biaya untuk men dapatkan informasi tersebut.

Adapun pengertian Informasi menurut Gordon B. Davis yang dikutip oleh Onong U. Effendy (1984 : 4) :

> "Informasi adalah data yang telah dip roses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan mempunyai nilai nyata yang berarti fakta atau bagian. Fakta yang mengandung arti di hubungkan dengan

kenyataan yang menunjukkan ide, objek, kondisi, dan lain-lain. Jelasnya data itu dapat berupa apa saja dan dapat ditemui dimana saja."

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi menurut (Tejoyuwono Notohadiprawiro, 2008) adalah sebagai berikut :

> "Suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaanya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajiannya. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaanya."

Menurut (Jogiyanto 2003 : 8) :

> "Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan."

Berdasarkan pengertian tersebut diatas penyusun dapat mengambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan informasi.

Tiga faktor keberhasilan suatu Sistem Informasi menurut Cook 1977, diantaranya :

1. Keserasian dan mutu data
2. Pengorganisasian data
3. Tatacara penggunaanya

2.4 Konsep Pajak

Pajak dapat menjadi objek studi yang dapat didekati dari berbagai segi menurut http://www.google.com/ Pengertian Pajak, antara lain :

a. Segi ekonomi, dalam pendekatan ini pajak-pajak akan dinilai dalam fungsinya dan dikaji dampaknya terhadap measyarakat, penghasilan seseorang, pola konsumsi, harga pokok, permintaan dan penawaran.
b. Segi pembangunan, dalam pendekatan ini pajak-pajak akan dinilai dalam fungsinya dan dikaji dampaknya terhadap pembangunan. Pajak baru bermanfaat terhadap pembangunan apabila jumlah pajak lebih besar dari pengeluaran rutin sehingga terdapat *public saving* yang dapat digunakan untuk pembangunan.
c. Segi penerapan praktis, dalam pendekatan ini yang diutamakan adalah penerapannya, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, bagaimana cara menghitungnya tanpa banyak menghiraukan segi hukumnya, termasuk kepastian hukumnya.
d. Segi hukum, dalam pendekatan ini menitik beratkan pada perikata, hak dan kewajiban wajib pajak, subjek pajak dalam hubungannya dengan subjek hukum. Hak penguasa untuk mengenakan pajak. Timbulnya utang pajak, hapusnya utang pajak, penagihan pajak dengan paksa, sanksi administratif maupun sanksi pidana, penyidikan, pembukuan.

Faktor yang turut mempengaruhi optimalisasi pemasukan dana kekas negara adalah sebagai berikut :

1. Filsafat negara

   Negara yang berideologi yang berorientasi kepada kesejahtraan rakyat banyak akan mendapat dukungan dari rakyatnya dalam hal pembayaran pajak. Untuk itu rakyat diikut sertakan dalam menentukanberat rinngannya pajak melalui penetapan undang-undang perpajakan oleh DPR sebaliknya dinegara yang berorientasi kepada kepentingan penguasa sangat sulit untuk mengharapkan partisipasi masyarakat untuk kewajiban pajaknya.

2. Kejelasan undang-undang dan peraturan perpajakan

   Yang jelas mudah dan sederhana serta pasti akan menimbulkan penafsiran yang baik dipihak fiscus maupun dipihak wajib pajak.

3. Tingkat pendidikan penduduk / wajib pajak

   Secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pendidikan wajib pajak maka makin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan termasuk memahami sanksi administrasi dan sanksi pidana fiskal.

4. Kualitas dan kuantitas petugas pajak setempat

   Sangat menentukan efektifitas UU dan peraturan perpajakan. Fiscus yang professional akan akan berusaha secara konsisten untuk menggali objek pajak yang menurut ketentuan pajak harus dikenakan pajak.

5. Strategi yang diterapkan organisasi yang mengadministrasikan pajak di Indonesia

   Unit-unit untuk ini diantaranya adalah :

   a. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

b. Kantor pemeriksaan dan penyelidikan pajak yanmg dilakukan Dirjen pajak

Asas-asas pemungutan pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 38), seperti:

1. Asas yuridis yang mengemukakan supaya pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang.
2. Asas ekonomis yang menekankan supaya pemungutan pajak jangan sampai menghalangi produksi dan perekonomian rakyat.
3. Asas finansial menekankan supaya pengeluaran-pengeluaran untuk memungut pajak harus lebih rendah dari jumlah pajak yang dipungut.

2.4.1 Pengertian Pajak

Secara umum pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung.

Pengetian pajak menurut bebetapa ahli :

Menurut Adriani (2001 : 7) :

"Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajibpajak membayarnya menurut peraturan derngan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung".

Menurut. Rachmat Sumitro (2003 : 9) :

"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan undang-undang) dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Lima unsur pokok dalam defenisi pajak :

a. Iuran atau pungutan
b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
c. Pajak dapat dipaksakan
d. Tidak menerima kontra prestasi
e. Untuk membiayai pengeluaran umun pemerintah

2.4.2 Jenis-jenis Pajak

Berikut ada beberapa jenis pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 40), diantaranya :

a. Pajak Hotel dan Restoran

   Adalah pajak atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel dan Restoran.

b. Pajak Hiburan

   Adalah pajak atas penyelanggaraan hiburan.

c. Pajak Reklame

   Adalah pajak atas penyelenggaraan reklame

d. Pajak Penerangan Jalan

   Adalah pajak atas pengguna tenaga listrik, dengan ketentuan bahwa di daerah tersebut tersedia penerang jalan yang rekeningnya dibayar oleh pemerintah daerah.

e. Pajak Pengambilan dan Pengolahan Galian

   Adalah pajak atas kegiatan eksploitasi bahan galian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

f. Pajak Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

Adalah pajak atas pengambilan air tanah dan air permukaan untuk digunakan bagi orang pribadi atau badan, kecuali untuk keperluan dasar rumah tangga atau pertanian rakyat.

2.4.3 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 126), adalah sebagai berikut :

1. Fungsi *Budgeteir*

   Pajak berfungsi sebagai *budgeteir* merupakan fungsi utama pajak dan fungsi fiscal yaitu suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perepajakan yang berlaku "segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang".

2. Fungsi *Regulerend*

   Yaitu fungsi mengatur dan sebagainya juga fungsi pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, dan sebagainya sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak.

2.4.4 Hukum Pajak

Hukum pajak adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerinth untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat melalui kas negara. Sehingga hukum pajak tersebut merupakan hukum publik yang mengatur hubungan negara dan orang-orang atau badan-badan hukum yang berkewajiban membayar pajak.

Hukum pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 93) dibedakan atas :

1. Hukum Pajak Material

Yaitu memuat ketentuan-ketentuan tentang siapa yang dikenakan pajak dan siapa-siapa yang dikecualikan dengan pajak dan berapa harus dibayar.

2. Hukum Pajak Formal

Yaitu memuat ketentuan-ketentuan bagaimana mewujudkan hukum pajak material menjadi kenyataan.

2.4.5 Sanksi Pajak

Sanksi administrasi menurut UU KUP dibagi atas 3 macam yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan. Hukum Pidana Fiskal dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Peraturan Hukum Pidana mengenai Pajak Langsung dan Pajak Peredaran (PPe) atau PPn
b. Peraturan Hukum Pidana mengenai Bea Cukai
c. Hukum Pidana Pemerintahan, Semu atau Tidak Sebenarnya.

Sanksi administrasi berupa denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik. Dalam hal ini, sanksi administrasi dikenakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akibat pelanggarannya pada umumnya tidak merugikan negara.

Sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan dikenakan terhadap wajib pajak yang membetulkan SPT, dikenakan SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), tidak melunasi utang pajak pada saat jatuh tempo, terlambat 31

membayar SKPKB dan SKPKBT, mengangsur atau menunda pembayaran pajak serta menunda penyampaian SPT.

Sedangkan sanksi administrasi berupa kenaikan (kenaikan pajak atau tambahan pajak) dikenakan terhadap pelanggaran ketentuan perundang-undangan perpajakan, yang akibat pelanggaran itu negara dirugikan. Menurut Undang-Undang KUP tahun 2000, kenaikan adalah sanksi administrasi yang menaikkan jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak dengan persentase antara 50-100% dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar. Pemberian sanksi atau hukuman mempunyai empat buah latar belakang falsafah yaitu :

a. *Retribution* sebagai falsafah tertua, narapidana harus membayar utang mereka kepada masyarakat melalui hukuman yang sesuai dengan kejahatannya.

b. *Deterrence* yang bertujuan, bahwa pemberian hukuman berfungsi sebagai contoh yang akan menghalangi mereka yang berniat melakukan kejahatan (*general deterrence*) dan meyakinkan narapidana untuk tidak berbuat perbuatan pidana lainnya (*specific deterrence*).

c. *Incapacitation*; pemberian hukuman melalui penahanan atau membuat narapidana tidak berdaya, bermaksud supaya narapidana diasingkan dari masyarakat sehingga mereka tidak akan lagi merupakan ancaman atau bahaya bagi yang lainnya.

d. *Rehabilitation* yang berupaya mengintegrasikan kembali narapidana ke dalam masyarakat melalui program koreksi dan layanan.

Penegakan hukum di bidang perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak

memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan seperti menyampaikan SPT, pembukuan dan informasi lain yang relevan serta membayar pajak pada waktunya. Sarana melakukan penegakan hukum dapat meliputi sanksi atas kelalaian menyampaikan SPT, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyeludupan pajak.

Salah satu faktor menentukan tinggi rendahnya kepatuhan adalah besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak, yang dalam literatur disebut sebagai *compliance cost*. Sedangkan biaya yang dikeluarkan pembeyar pajak dalam rangka pelaksanaan fungsi-fungsinya disebut sebagai *administrative cost*.

Time cost adalah waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu yang terpakai untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk berkonsultasi dengan akuntan dan konsultan pajak untuk mengisi SPT, serta waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak. Faktor penentu *cost of taxation* dapat diuraikan sebagai berikut :

a. *Sacrifice of income* adalah pengorbanan Wajib Pajak menggunakan sebagian penghasilan atau harta atau uangnya untuk membayar pajak itu.

b. *Distortion cost* adalah biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut, yang akan merubah pola perilaku ekonomi.

c. *Cost of taxation* yang ketiga adalah *running cost*, yaitu biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada baik bagi pemerintah maupun bagi

individu. Biaya ini disebut juga "*tax operating cost*" yang dibagi menjadi biaya untuk sektor publik dan sektor swasta atau private.

2.4.6 Sistem Informasi Perpajakan

Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara digunakan sebagai alat penunjang untuk memperlancar tugas kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, di mana data tentang hak dan kewajiban perpajakan diolah menjadi suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh para pimpinan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang tepat, sehubungan dengan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara kepada masyarakat yang berkaitan dengan masalah perpajakan.

Menurut (UU Perpajakan No. 21 : 2008) :

> "Sistem Informasi Perpajakan lebih berpengaruh terhadap pembinaan, pengawasan, dan pengenaaan sangsi kepada Wajib pajak. Selain itu juga Sistem Informasi Perpajakan digunakan sebagai tempat penyimpanan, dan pengolahan data menjadi informasi bagi pengolahan data lainnya. Dalam penyimpanan dan pengolahan data yang didapat diperlukan cara penyajiannya."

2.5 Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan secara umum adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, konsumen, atau masyarakat sesuai dengan prinsip lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan, konsumen, atau masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut Direktur Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (SE-45/PJ/2007) :

> "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP."

Gasperz (1997) menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Pelayanan, semua yang berkaitan dengan reliabilitas dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
4. Tanggung Jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan untuk Mendapatkan Pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas maupun mesin yang dapat melayani pelanggan dengan cepat dan mudah.
7. Variasi Model Pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, fitur-fitur pelayanan, dan lain-lain.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.
9. Kenyamanan Dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

10. Atribut Pendukung lainnya, seperti : lingkungan, kebersihan, fasilitas, hiburan, dan lain-lain.

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Wyckoff (1988) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Parasuraman et. al. (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan dipandang dari persepsi konsumen sebagai besarnya ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi yang mereka miliki.

Untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan model SERQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry. Model ini, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler (2000 : 499-490), yang dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, dan Benjamin Molan telah mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan jasa sebagai dasar pengukuran, yaitu :

1. *Tangibels* (Bukti Fisik)

   Bukti Fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungannya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung sarana penunjang, tempat yang strategis, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya.

2. *Reliability* (Keandalan)

   Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keandalan digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam menyajikan kualitas jasanya dari sudut pandang ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Daya tanggap merupakan keinginan untuk membantu dan memeberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Empathy* (Empati)

   Dimensi Empathy merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

   Dimensi Empathy terdiri dari tiga Sub Dimensi, yaitu :

   a. *Access* (Akses), yaitu tingkat Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui pihak penyedia jasa kepada konsumennya.
   b. *Communication* (Komunikasi), yaitu Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh konsumen dari pihak penyedia jasa selalu mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan), yaitu tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

5. *Asurance* (Jaminan)

Dimensi Assurance merupakan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan menyangkut pelayanan jasa yang diberikannya.

Dimensi Assurance terdiri dari empat Sub Dimensi, yaitu :

a. *Competence* (Kompetensi), yaitu Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.

b. *Credibility* (Kredibilitas), yaitu Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

c. *Courtesy* (Kesopanan), yaitu Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada konsumen pada saat memberikan jasa pelayanan.

d. *Security* (Keamanan atau Keselamatan), yaitu Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keraguan-keraguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.

Dengan kata lain Parasuraman et. al. (1985 : 1-50), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang

diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*). Apabila kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Selanjutnya jika kualitas pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

2.6 Pengaruh Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

Suatu sistem informasi sangat berpengaruh bagi sebuah instansi atau perusahaan. Karena sistem informasi digunakan sebagi jalur untuk mendapatkan komunikasi penting sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan. Sistem Informasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara sangat berpengaruh sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang tepat dan akurat yang digunakan oleh para pimpinan. Selain itu, Sistem Informasi Perpajakan juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan, dan pengolahan data Wajib Pajak. Setelah data Wajib Pajak disimpan dan diolah, maka diperlukan cara penyajiannya kepada Wajib Pajak.

Penyajian informasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara kepada Wajib Pajak harus menjadi prioritas utama karena dapat membangun citra Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Karawang Utara. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus terus-menerus

ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Karawang Utara sangat mempengaruhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik kepada Wajib pajak dapat memberikan manfaat yaitu hubungan antara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara dengan Wajib Pajak terjalin harmonis. Oleh sebab itu, Sistem Informasi Perpajakan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Wajib Pajak. Dan berdasarkan pengertian diatas mengenai pengaruh Sistem Informasi Perpajakan terhadap kualitas pelayanan Wajib Pajak maka dapat di ambil teori penghubung sebagai berikut :

> "Dengan adanya Sistem Informasi Perpajakan diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan." (Surat Edaran Jenderal Pajak, Nomor SE-55/PJ/2008)