

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*
(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh:
Bella Siti Naziah
21114001

Pembimbing:
Doni Pratomo, SE., M.Ak

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2018

Email: Bellanaziah14@gmail.com

ABSTRACT

This research is based on the existence of a problem that occurs regarding the Quality of Tax Services on the Implementation of Self Assessment System, namely that there are still taxpayers who feel that they are facing obstacles in the tax service process. As well as the problem of the quality of financial accounting information on the implementation of self assessment system, namely the taxpayer's financial accounting information that has not been qualified. Related to these problems, the purpose of this study is to determine the effect of tax service quality and quality of financial accounting information on the implementation of the Office Self Assessment System Bandung Cibeunying Pratama Tax Service.

This study uses descriptive analysis and verification with quantitative approach to the respondents as many as 100 people an individual taxpayer. Data were collected by distributing questionnaires. The resulting data were analyzed using SEM analysis tools by using PLS approach SmartPLS 2.0 Software.

The results of this study indicate that the Quality of Tax Service and Quality of Financial Accounting Information have a significant effect on the Implementation of Self Assessment System.

Keywords: Quality of Tax Service, Financial Accounting Information Quality, Implementation Of Self Assessment System.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat wajib menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara yang menyelenggarakan pemerintahan, oleh karena itu pajak memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan negara sampai saat ini (Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu, 2017:26).

Kualitas pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan

memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Atep Adya Barata, 2003:27). Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Nuramalia Hasanah, 2012). hambatan yang dihadapi wajib pajak diantaranya, kurang cepatnya pelayanan yang diberikan pegawai sehingga menghambat efisiennya waktu saat melayani wajib pajak (Dadang Komarudin, 2018).

Kualitas informasi akuntansi keuangan adalah akuntansi yang menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan bagi pemakai dalam hal pengambilan keputusan, informasi akuntansi yang efektif harus mengacu pada standar yang ada (Indra Mahardika Putra, 2017:13). Fenomena yang terjadi yaitu masih ada yang membuat informasi akuntansi keuangan atau pembukuan dengan asal-asalan sehingga banyak ditemukan informasi akuntansi keuangan yang di sampaikan tidak akurat dan tidak lengkap (Sony Romadoni, 2018).

Sistem pemungutan pajak yang diianut diindonesia saat ini adalah *self assessment system* dengan pengertian bahwa suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, dalam sistem ini wajib pajak harus aktif menghitung/memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan perundang-undangan perpajakan (Yoyok Rahayu, 2017:50). Fenomena yang terjadi yaitu pelaksanaan *self assessment system* belum berjalan optimal, dimana wajib pajak kesulitan dalam melaksanakan tata cara pelaporan SPT secara mandiri, hal ini disebabkan karena pemahaman wajib pajak yang masih rendah tentang peraturan perpajakan (Erwin Priambodo, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System”**.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

2. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat mendukung hasil penelitian sebelumnya dengan melakukan pengujian kembali terkait kualitas pelayanan pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Serta dapat menjadi referensi terhadap penelitian yang sama.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian kualitas pelayanan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadadas wajib pajak maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indikator kualitas pelayanan pajak menurut (Atep Adya Barata , 2003:31) terdiri atas Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*),

Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

2.1.2 Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan

Pengertian kualitas informasi akuntansi keuangan menurut Cenik Ardana dan Hendro Lukman (2016 : 5) adalah suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan dan mengambil kembali, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan.

Indikator kualitas informasi akuntansi keuangan menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:13) terdiri atas Akurat, Tepat Waktu, Relevan, dan Lengkap.

2.1.3 Self Assessment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111) pengertian *self assessment system* adalah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

Indikator *self assessment system* menurut (Agus Suharsono, 2015:7) terdiri atas Menghitung, Membayar, dan Melapor.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Loekman Soetrisno (1987) dalam Setiyaji dan Hidayat Amir (2005:9) menyatakan bahwa rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak mereka tidak, mereka akan menolak membayar pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System

Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan terhadap *self assessment system*

menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:112) adalah Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang, menyetor jumlah pajak terutang. Karena dalam pelaksanaan *self assessment system* menuntut secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindak kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak dan penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan”.

Sedangkan menurut Ari Bramasto (2012:180) menyatakan bahwa salah satu unsur yang terkait dengan penyelenggaraan pembukuan wajib pajak adalah laporan keuangan (Informasi Akuntansi Keuangan). Oleh karena itu, akuntansi merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan begitu saja dalam sistem perpajakan terutama yang menganut *self assessment system*.

2.2.3 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, maka penulis merumuskan

hipotesis adalah sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

H₂: Kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*

III. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, yaitu teknik untuk mendapatkan data dengan cara ilmiah, tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono (2017:2).

1. Jenis Penelitian yang Digunakan

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif, yaitu menguji teori dalam suatu permasalahan yang berlandaskan filsafat positivisme (Sugiyono, 2014:8).

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variabel yang diteliti ditempat penelitian (Sugiyono, 2014:32). Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan

pajak, kualitas informasi akuntansi keuangan dan pelaksanaan *self assessment system*.

3. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Unit analisis merupakan tempat dimana penulis mengumpulkan data yang digunakan untuk penelitian (Uma Sekaran, 2006:248).

4. Unit Observasi

Unit observasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Unit observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung terhadap objek penelitiannya (Husein Umar, 2014:51).

3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel bebas yang digunakan sebagai (Y) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan. Sedangkan variabel terikat yang digunakan sebagai (Y) adalah pelaksanaan *self assessment system*.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer yang merupakan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi responden.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis untuk mendapatkan data (Sugiyono 2013:224).

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah 34.078 wajib pajak orang pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

3. Tempat serta Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jalan Purnawarman No. 21, Bandung, 40117. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Februari 2018 sampai dengan Juli 2018.

3.5 Metode Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:267), untuk mengetahui apakah pernyataan pada kuesioner yang digunakan harus diganti karena dianggap tidak sah. Teknik korelasi yang digunakan yaitu teknik korelasi *pearson product moment*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Umi Narimawati (2010:43), untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan lebih dari satu kali, dengan responden yang sama. Metode yang digunakan adalah *split half method (spearman-brown correlation)*.

3.6 Metode Analisis Data

1. Analisis Data Metode Deskriptif

Menurut Umi Narimawati (2010:245) langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- 2) Dihitung total skor setiap variabel/sub variabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
- 3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
- 4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
- 5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini.

2. Analisis Data Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural

berbasis *variance* dengan metode alternatif *Partial Least Square (PLS)* menggunakan software *SmartPLS*. Menurut Imam Ghazali (2013:18) *Partial Least Square (PLS)* merupakan model yang mampu menggambarkan variabel laten dan diukur menggunakan indikator.

Langkah-langkah dalam metode *Partial Least Square (PLS)* dalam penelitian ini adalah merancang model struktural (*inner model*), merancang model pengukuran (*outer model*), mengkonstruksi diagram jalur, konversi diagram jalur kedalam sistem persamaan, estimasi dan uji kecocokan model (*goodnes of fit*).

3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini, keduanya diuji dengan ketentuan H_0 ditolak jika $t_{\text{statistik}}$ lebih besar dari t_{kritis} untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96.

- 1) Hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
- 2) Hipotesis kedua adalah kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1.1 Hasil Penelitian

1. Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*)

Tingkat pengembalian kuesioner pada penelitian ini sebesar 100%, yang dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali dibagi dengan jumlah kuesioner yang disebar. Tingkat pengembalian kuesioner dapat diterima dan hasil jawaban kuesioner dapat diolah karena *respon rate* lebih besar dari kriteria *acceptable*.

2. Profil Responden

Hasil dari kuesioner diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, selanjutnya berdasarkan jenis usaha mayoritas responden adalah usaha menengah dan mayoritas berdasarkan usia berada pada 31–40 tahun.

3. Pengujian Alat Analisis

1. Validitas

Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas lebih dari 0,30. Hasil uji validitas disajikan pada tabel 4.1.

2. Reliabilitas

Suatu alat ukur dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,70. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.2.

4. Hasil Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak berada pada interval 68%-84% dengan nilai sebesar 68,9% mendapat kategori Baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 31,1%.

2. Analisis Deskriptif Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai kualitas informasi akuntansi keuangan berada pada interval 52%-68% dengan nilai sebesar 66,9%, mendapat kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 33,1%.

3. Analisis Deskriptif Pelaksanaan *Self Assessment System*

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai pelaksanaan *self assessment system* berada pada interval 52%-68% dengan nilai sebesar 67,3%, mendapat kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 32,7%.

5. Hasil Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

a) *Convergent Validity*

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator suatu konstruk harus berkorelasi tinggi yang dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap variabel indikator konstruk, adapun nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 dikategorikan cukup sedangkan lebih dari 0,7 dikategorikan tinggi. Maka nilai *average variance extrated* dan *communality* harus lebih dari 0,5. Hasil uji *convergent validity* dapat dilihat pada tabel 4.3.

b) **Discriminant Validity**

Discriminant validity dilihat dari *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar variabel. Hasil nilai *cross loading factor* dapat dilihat pada tabel 4.4.

2) **Reliabilitas**

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan *composite reliability* (CR). Hasil dari uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.5.

3) **Evaluasi Fit Test Of Combination Model (Seluruh Model)**

Uji kecocokan seluruh model gabungan adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). Hasil Gof dapat dilihat pada tabel 4.6.

2. **Pengujian Model Struktural (Inner Model)**

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values*. Hasil *path coefficients* dapat dilihat pada tabel 4.7.

3. **Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis digunakan untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak. Taraf signifikan yang diberikan adalah $\alpha = 0,05$ sebesar 2,026. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9.

4.2 **Pembahasan**

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pelaksanaan Self Assessment System**

Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* sebesar 32,37%. Hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* bernilai positif, yang berarti menunjukkan bahwa semakin bagus Kualitas Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan pelaksanaan *self assessment system*.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2010:28), yang menyatakan bahwa standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas

pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal ini pelaksanaan *self assessment system*. Hal ini menjawab fenomena mengenai kualitas pelayanan pajak yaitu masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan pegawai menghambat efisiennya waktu saat melayani wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Debbye Queen Sipahutar (2016) dan Yuliana dan Sidik Nugroho (2013), dimana hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

2. **Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Pelaksanaan Self Assessment System**

Kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* sebesar 14,98%. Hubungan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap pelaksanaan *self assessment system* bernilai positif, yang berarti semakin baik kualitas informasi akuntansi keuangan maka akan membuat pelaksanaan *self assessment system* meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2017:112) yaitu bahwa wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang, menyetor jumlah pajak terutang. Karena dalam pelaksanaan *self assessment system* menuntut secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindak kecurangan, manipulasi perhitungan jumlah pajak dan penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Hal ini menjawab fenomena mengenai kualitas informasi akuntansi keuangan yaitu masih terdapat wajib pajak yang terlambat tidak mengumpulkan SPT sehingga menimbulkan dampak negatif berupa tidak diperolehnya kualitas informasi akuntansi keuangan yang andal dalam

mengambil keputusan dan masih banyak wajib pajak yang belum mematuhi kewajiban pajaknya dan tidak menyampaikan informasi akuntansi keuangan sehingga tingkat tercapainya pajak penerimaan penghasilan sesuai dengan target yang ditentukan belum efektif.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu Ai Dini Widianingsih (2015), Muliani Rukmantari (2016), dan Ery Rahmat (2014), dimana hasil penelitiannya mengemukakan bahwa Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan berpengaruh signifikan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

V. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang penelitian, rumsusan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan hasil penelitian serta pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*, dimana semakin bagus kualitas pelayanan pajak maka akan meningkatkan pelaksanaan *self assessment system* dan begitu pun jika sebaliknya.
- 2). Kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*, dimana jika semakin baik kualitas informasi akuntansi keuangan maka akan meningkatkan pelaksanaan *self assessment system* dan begitu pun jika sebaliknya.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, yang menunjukkan permasalahan pada kualitas pelayanan pajak, kualitas informasi akuntansi keuangan dan pelaksanaan *self assessment system*, maka penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Operasional :

- 1). Pada kualitas pelayanan pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Tindakan (*Action*), dimana pihak

KPP harus bisa meningkatkan pelayanan paajak kepada wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang cepat saat menanggapi keluhan wajib pajak. Respon yang cepat dapat membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya, dengan meningkatnya pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan *self assessment system*.

- 2). Pada kualitas informasi akuntansi keuangan maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Tepat Waktu, dimana wajib pajak bisa mengerjakan pelaporan SPT secara tepat waktu, waktu pelaporan SPT yang dilakukan wajib pajak harus sesuai dengan jatuh tempo yang telah ditetapkan, dengan pelaporan yang dilakukan secara tepat waktu maka akan diperoleh informasi akuntansi keuangan yang andal dan pelaksanaan *self assessment system* pun dapat meningkat.

2. Saran Akademis :

- 1) Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi Dalam pengembangan ilmu akuntansi diharapkan hasil ini dapat dijadikan acuan agar kedepannya peneliti lain dapat menggunakan variabel yang sama, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi pelaksanaan *self assessment system*.
- 2). Bagi peneliti selanjutnya, dikarena masih terdapat faktor-faktor lain yang berpengaruh diluar model penelitian. Diharapkan dapat meneliti dengan mengguakan variabel-variabel lain diluar variabel ini serta meenambahkan variabel independen lainnya. Disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Brasmasto. 2012. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Terhadap Efektivitas Sistem Self Assessment*. Majalah Ilmiah Unikom Vol. 10, No. 2 Tahun 2012.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cenik Ardana dan Hendro Lukman. 2016. *Sistem informasi akuntansi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indra Mahardika Putra. 2017. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: QUADRANT.
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. 2014. *Sistem informasi akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nuramalia Hasanah, 2012. *Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*. Jurnal Vol 1, No 3 (2012).
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Genesis.
- Yoyok Rahayu, 2017. *A-Z Perpajakan Mengenal Perpajakan*. Jakarta: Magic Entertainment

LAMPIRAN

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	P.1	0,892	0,3	Valid
	P.2	0,828	0,3	Valid
	P.3	0,792	0,3	Valid
	P.4	0,878	0,3	Valid
	P.5	0,779	0,3	Valid
	P.6	0,775	0,3	Valid
Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan (X ₂)	P.7	0,933	0,3	Valid
	P.8	0,972	0,3	Valid
	P.9	0,919	0,3	Valid
	P.10	0,970	0,3	Valid
Self Assessment System (Y)	P.11	0,886	0,3	Valid
	P.12	0,984	0,3	Valid
	P.13	0,945	0,3	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017

Tabel 4.2
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	<i>Spearman Brown</i>	Titik Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	0,961	0,7	Reliabel
Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan (X_2)	0,954	0,7	Reliabel
<i>Self Assessment System</i> (Y)	0,980	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017

Tabel 4.3
Loading Factor

	X1	X2	Y
X1.1	0,943120		
X1.2	0,893967		
X1.3	0,842191		
X1.4	0,879759		
X1.5	0,667877		
X1.6	0,663371		
X2.1		0,934606	
X2.2		0,972921	
X2.3		0,914147	
X2.4		0,971904	
Y1			0,913970
Y2			0,980462
Y3			0,921354

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.4
Cross Loading Factor

	Kualitas Pelayanan Pajak	Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan	<i>Self Assessment System</i>
$X_{1,1}$	0,943	0,313	0,669
$X_{1,2}$	0,894	0,318	0,574
$X_{1,3}$	0,842	0,242	0,434
$X_{1,4}$	0,880	0,204	0,616
$X_{1,5}$	0,668	0,163	0,261
$X_{1,6}$	0,663	0,219	0,288
$X_{2,1}$	0,246	0,935	0,463
$X_{2,2}$	0,285	0,973	0,463
$X_{2,3}$	0,326	0,914	0,368
$X_{2,4}$	0,298	0,972	0,490
$Y_{,1}$	0,638	0,433	0,914
$Y_{,2}$	0,587	0,518	0,980
$Y_{,3}$	0,504	0,372	0,921

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.5
Composite Reliability

Variabel Laten	Composite Reliability
X ₁ . Kualitas Pelayanan Pajak	0,925
X ₂ . Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan	0,973
Y. <i>Self Assessment System</i>	0,957

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.6
Hasil Nilai GoF

	Communality	R Square
X1	0,676	0,474
X2	0,900	
Y	0,882	
Rata-rata	0,819	0,474
Perkalian	0,388	
Nilai GoF	0,623	

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.7
Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(Path Coefficients)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)
X ₁ . Kualitas Pelayanan Pajak -> Y. <i>Self Assessment System</i>	0,523	7,337
X ₂ . Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan -> Y. <i>Self Assessment System</i>	0,316	3,306

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.8
Uji t Kualitas Pelayanan Pajak (X₁) Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t _{statistik}	t _{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,523	7,386	1,664	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Tabel 4.9
Uji t Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan (X₁) Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t _{statistik}	t _{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,316	3,249	1,664	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS