

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) PRATAMA BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

REKA VERAWATI

(NIM. 3011511074)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reka Verawati
NIM : 3011 511 074
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka

Pembimbing Utama

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Pembimbing Pendamping

Duwi Agustina, S.E., M.Sc
NIP. 198508012015042001

Balunijuk, 7 Agustus 2019
A.n. Plt. Ketua Jurusan Akuntansi
Sekretaris Jurusan Akuntansi



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP
PENCAPAIAN AKUNTABILITAS PADA KPP PRATAMA**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **REKA VERAWATI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511074**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 7 Agustus 2019, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

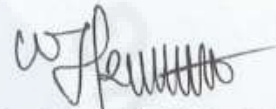
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

(Sekretaris)



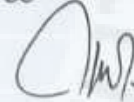
Wenni Anggita, S.E., M.Si
NP.509115035

(Anggota/Pembimbing I)



Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

(Anggota/Pembimbing II)



Duwi Agustina S.E., M.Sc
NIP.198508012015042001

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 7 Agustus 2019

Dekan


Dr. Renah, S.E., M.Si
NP.507206007

A.n Pkt Ketua Jurusan Akuntansi,
Sekretaris Jurusan Akuntansi


Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 7 Agustus 2019



Reka Verawati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- “ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah: 286).
- “ Yakinkanlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani, yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.” (Ali bin Abi Thalib).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah skripsi ini ku persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Solihin dan Ibu Suhana atas semua dukungan, pengorbanan baik moral maupun materil serta do'a yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis.
3. Kakakku Andri dan ketiga adikku M.Kurniawan, Dinda Aprilia dan Chychylia yang selalu memberikan semangat selama menjalani perkuliahan.
4. M.Fadjri Saputra yang selalu mendukung, memotivasi dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat terbaikku Claudya Marsella, Siti Rokhimmah, Riajatul Janah, Wijayanti Eka Lestari, Putri Nurviandi dan Ulandari yang selalu membantu dan menyemangati semasa perkuliahan.

6. Teman-teman ku Dedi, Ektia, Ainul, Bayu, Feri dan Alfin yang selalu memberikan dukungan semasa perkuliahan.
7. Keluarga besar AK 3 angkatan 2015 yang telah menemani dan selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga besar KKN Desa Baru angkatan 2018 yang telah mengisi 40 hari dengan kehaluan.
9. Almamater ku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



INTISARI

Reka Verawati. 301 15 11 074. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. Responden dalam penelitian ini adalah 107 pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dan jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah metode *sampling jenuh*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.315 > 1.983$. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.599 > 1.983$. Dan variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas dengan nilai signifikansi $0.003 < 0.05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.019 > 1.983$.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Pencapaian Akuntabilitas.

ABSTRACT

Reka Verawati. 301 15 11 074. *The Effect of Leadership Style, Service Quality and Modernization of Tax Administration on The Achievement of Accountability at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.*

This study aimed to determine the Effect of Leadership Style, Service Quality and Modernization of Tax Administration on The Achievement of Accountability at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

This research used a quantitative approach. The population in this study was all employees at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. The respondents in this study were 107 employees at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. The sampling technique used in this research was the nonprobability sampling and the type of nonprobability sampling used was the saturated sampling method. The data used in this study were the primary data. The method of collecting data was through distributing a questionnaire. Analysis of the data use in this study was the multiple linier regression analysis with SPSS 24 application.

The results of this study indicated that the variable of leadership style variable had an positif effect and was significant for the achievement of accountability with a significance value of $0.001 < 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ which was $3.315 > 1.983$. The variable service quality had a positif and significance effect on the achievement of accountability with a significance value of $0.000 < 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ which was $3.599 > 1.983$. And the variable modernization of tax administration had a positif and significance effect on the achievement of accountability with a significance value of $0.003 < 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ which was $3.019 > 1.983$.

Keywords: *Leadership Style, Service Quality, Modernization of Tax Administration, and Achievement of Accountability.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh;

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akutansi Universitas Bangka Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Plt. Ketua Jurusan Akuntansi.
5. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Duwi Agustina, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
8. Keluarga tercinta, orangtua terutama ayahku Solihin dan ibuku Suhana yang menjadi penyemangatku hingga saat ini, serta kakak dan ketiga adikku yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. M.Fadjri Saputra yang selalu mendukung, memotivasi dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat terbaikku Claudya Marsella, Siti Rokhimmah, Ria Jatuljanah, Wijayanti Eka Lestari, Putri Nurviandi dan Ulandari.
11. Teman-teman ku Dedi, Ektia, Ainul, Bayu, Feri dan Alfin yang selalu memberikan dukungan semasa perkuliahan.

12. Keluarga besar AK 3 angkatan 2015 yang telah menemani dan selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
13. Keluarga besar KKN Desa Baru angkatan 2018 yang telah mengisi 40 hari dengan kehaluan.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunjuk, 7 Agustus 2019

Penulis



Reka Verawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kontribusi Penelitian.....	8
1.5.1 Kontribusi Teoritis	8
1.5.2 Kontribusi Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Gaya Kepemimpinan	10
2.1.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan	10
2.1.2 Teori Gaya Kepemimpinan	11
2.1.3 Perilaku Kepemimpinan.....	12
2.1.4 Kepemimpinan yang Efektif	13
2.1.5 Jenis dan Gaya Kepemimpinan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.3 Pajak	17
2.3.1 Pengertian dan Unsur Pajak	17
2.3.2 Fungsi Pajak.....	18
2.3.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	18
2.3.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.4 Administrasi Perpajakan.....	20
2.4.1 Pengertian Administrasi Perpajakan	20
2.4.2 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	21
2.4.3 Modernisasi Administrasi Perpajakan	26
2.5 Akuntabilitas.....	30
2.5.1 Komponen Akuntabilitas	32
2.5.2 Prinsip-prinsip Akuntabilitas.....	32
2.6 Penelitian Terdahulu.....	33
2.7 Rerangka Pemikiran	38
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	39

2.8.1	Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas.....	39
2.8.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas.....	40
2.8.3	Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		42
3.1	Pendekatan Penelitian.....	42
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1	Jenis Data	43
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Uji Validitas	48
3.6.2	Uji Reabilitas.....	48
3.7	Uji Asumsi Klasik	49
3.7.1	Uji Normalitas.....	49
3.7.2	Uji Multikolonieritas	50
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	52

3.8 Model Pengujian Hipotesis.....	53
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	53
3.8.2 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	53
3.8.3 Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	54
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Profil Singkat KPP Pratama Bangka	55
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Janji KPP Pratama Bangka	55
4.1.3 Kode Etik Pegawai DJP	56
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Bangka	58
4.1.5 Struktur Organisasi KPP Pratama Bangka	59
4.1.6 Populasi Penelitian	62
4.1.7 Deskripsi Sampel Penelitian	63
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	63
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	63
4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel	67
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	89
4.3 Hasil Analisis Data	91
4.3.1 Uji Validitas	91
4.3.2 Uji Reliabilitas	91
4.3.3 Uji Normalitas	92

4.3.4 Uji Multikolonieritas	94
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	95
4.4 Pengujian Hipotesis	96
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	96
4.4.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	98
4.4.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	100
4.4.4 Koefisien Determinasi	101
4.5 Pembahasan	102
4.5.1 Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas	102
4.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas	104
4.5.3 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas	106
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Keterbatasan	110
5.3 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	66
Tabel IV.5 Indikator Memberikan Instruksi yang Jelas	68
Tabel IV.6 Indikator Mendengarkan Keluhan dan Perasaan Bawahannya	69
Tabel IV.7 Indikator Meminta Saran	70
Tabel IV.8 Indikator Partisipasi Anggota	71
Tabel IV.9 Kategori Skala	71
Tabel IV.10 Rata-Rata Jawaban Responden Pada KPP Pratama Bangka pada Variabel Gaya Kepemimpinan	72
Tabel IV.11 Indikator Reliabilitas	72
Tabel IV.12 Indikator Daya Tanggap	73
Tabel IV.13 Indikator Jaminan	74
Tabel IV.14 Indikator Empati	75
Tabel IV.15 Rata-Rata Jawaban Responden Pada KPP Pratama Bangka Pada Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel IV.16 Indikator Struktur Organisasi	77
Tabel IV.17 Indikator Penyempurnaan Sumber Daya Manusia	78
Tabel IV.18 Indikator Penyempurnaan Sumber Daya Manusia	79

Tabel IV.19 Indikator Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi	80
Tabel IV.20 Indikator Kode Etik Pegawai	80
Tabel IV.21 Rata-Rata Jawaban Responden Pada KPP Pratama Bangka Pada Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan	81
Tabel IV.22 Indikator Kinerja KPP Pratama	82
Tabel IV.23 Indikator Kinerja KPP Pratama Bangka	83
Tabel IV.24 Indikator Kinerja KPP Pratama Bangka	84
Tabel IV.25 Indikator Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab	85
Tabel IV.26 Indikator Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab	87
Tabel IV.27 Indikator Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab	88
Tabel IV.28 Rata-Rata Jawaban Responden Pada KPP Pratama Bangka Pada Variabel Pencapaian Akuntabilitas	89
Tabel IV.29 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	90
Tabel IV.30 Hasil Uji Validitas	91
Tabel IV.31 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel IV.32 Hasil Uji Multikolonieritas	94
Tabel IV.33 Hasil Analisis Regresi Berganda	97
Tabel IV.34 Hasil Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	99
Tabel IV.35 Hasil Analisis Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	100
Tabel IV.36 Hasil Koefisien Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran	40
Gambar IV.1 Stuktur Organisasi KPP Pratama Bangka	60
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Gambar IV.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	67
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas	93
Gambar IV.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Daftar Pegawai KPP Pratama Bangka
- Lampiran 5 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Tabulasi Data
- Lampiran 8 Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Deskriptif Masing-Masing Variabel
- Lampiran 10 Analisis Data