HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT UPTD PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH WILAYAH VII TOLITOLI

THE RELATIONSHIP OF LEADERSHIP STYLES THE QUALITY OF SERVICE IN *SAMSAT REGIONAL TECHNICAL SERVICES UNIT OF LOCAL REVENUE CENTRAL SULAWESI PROVINCE REGION VII TOLITOLI*

Alfansyah Fathur[1], Elfirah Salviah[2]
email alfansyah.fathur89@gmail.com[1] email elfirah.salviah@stiemujahidin.ac.id[2]

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan proses yang mengarah pada pencapain pemberian pelayanan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secarah empirik, pengaruh langsung tentang gaya kepemimpinan transformasional dan gaya kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor SAMSAT UPTD Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Wilayah VII Tolitoli. Diperoleh dari membagikan kuesioner dengan teknik Sampling Jenuh (sensus) kepada 34 responden. Data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *partial least square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan gaya kepemimpianan transaksional tidak berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan sedangkan gaya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: gaya kepemimpinan transformasional, gaya kepemimpinan transaksional dan kualitas pelayanan.

Abstract

Quality of service is a process that leads to the achievement of good service delivery . This study aims to examine the empirical secarah , the direct effect of transformational leadership and transactional leadership style to the discipline of work and work discipline to service quality . The population in this study were employees in SAMSAT Regional Technical Sevices Unit of Local Revenue Central Selawesi Province Region VII Tolitoli. Retrieved from distributing questionnaires with saturated sampling technique (census) to 34 respondents. The data used to test the hypothesis is partial least square (PLS). The results showed the transactional leadership style had no direct effect on service quality while the transformational leadership style had an influence on service quality.

Keywords : transformational leadership , transactional leadership style and quality of service .

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan nasional bertujuan untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional tersebut, maka Pemerintah melakukan berbagai strategis dalam pembangunan jangka pendek maupun pembangunan jangka panjang serta keberhasilan pembangunan tersebut tentunya dibutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit. Sebelum diadakan *tax reform* di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun *tax reform*, Pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menompang pembiayaan pembangunan nasional, Sari (2014).

Sebagai salah satu komponen penerimaan PAD, potensi pungutan pajak daerah lebih banyak memberikan peluang bagi daerah untuk dimobilisasi secara maksimal bila dibandingkan dengan komponen-komponen penerimaan PAD lainnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, terutama karena potensi pungutan pajak daerah mempunyai sifat dan karakteristik yang jelas, baik ditinjau dari tataran teoritis, kebijakan, maupun dalam tataran implementasinya.

pajak menurut Mardiasmo (2009) mengatakan bahwa: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Gaya kepemimpinan merupakan faktor kunci didalam suatu instansi pemerintahan, faktor gaya kepemimpinanlah yang akan memberikan warna dan membawa suatu instansi pemerintahan mencapai visi melalui misi-misinya. Gaya kepemimpinan juga akan menjadi rujukan bagi seluruh pegawai bagaimana mereka harus berkarya. Setiap pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan dalam memimpin bawahan, ada beberapa gaya kepemimpinan diantaranya transaksional dan transfornasional. Bass & Riggio (2006), mendefinisikan kepemimpinan transaksional merupakan kepemimpinan yang menekankan transaksi antara pemimpin dan bawahan. Kepemimpinan transaksional terjadi apabila penghargaan pemimpin atau disiplin bawahan berdasarkan tugas atau kinerja yang dicapai bawahan. Sedangkan kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang dapat merangsang dan memberikan inspirasi kepada para pengikut dalam mencapai hasil yang luar biasa dan dapat mengembangkan kepemimpinan mereka sendiri.

Seorang pemimpin seharusnya dapat memimpin bawahannya dan mengarahkan pegawainya agar dapat disiplin dalam melaksanakan tugasnya dengan gaya kepemimpinan yang dimilikinya. Peningkatan disiplin pegawai pada instansi pemerintahan dilakukan dengan cara pelaksanaan pembinaan dan pengawasan.

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antara warga negara dengan pemerintah, Dharma (2014). Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai pajak pusat dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penompang pembangunan daerah karena pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah, Sari (2014).Sebagaimana kebijakan otonomi daerah dalam Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada Pemerintah Daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan

kesejahteraan masyarakat daerah.

Rasyid (1997), menyatakan bahwa pemerintahan moderen adalah pelayanan masyarakat. Pentingnya tugas pelayanan masyarakat dalam pemerintahan modern telah mendorong pemerintah negara-negara di dunia untuk menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya *(putting people first)*.

Tugas pelayanan masyarakat *(public service)* lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat *(information society)*, dimana rakyat telah dapat membandingkan pelayanan pada masyarakat antar berbagai Daerah dan sebagai konsekuensinya tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin berkualitas tidak dapat dihindari lagi.

Farantia (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan rumah sakit di Kab. Temanggung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,628 dan nilai signifikansi uji t statistic 0,003<0,05, Gaya kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan rumah sakit di Kab. Temanggung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,574 dan nilai signifikansi uji t statistik 0,001 <0,05.

Rio Alamanda (2018), hasil penelitiannya Perilaku pemimpin dalam menstimulasi intelektual karyawan memiliki pengaruh yang paling baik untuk indikator kepemimpinan transformasional. Pemimpin tidak membuat harapan yang jelas bagi karyawannya, maka sebaiknya tindakan reaktif seperti bertindak sebelum timbul masalah besar untuk indikator kepemimpinan transaksional.

Berdasarkan pembahasan tersebut maka variabel gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan fenomena diatas maka tujuan penelitian ini ingin melihat peranan gaya kepemimpian mencapai Kualitas Pelayanan pemerintah daerah, khususnya pada Kantor SAMSAT UPTD Provinsi Sulawesi Tengah Wilayah VII Tolitoli.

METODE

Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor SAMSAT UPTD Provinsi Sulawesi Tengah Wilayah VII Tolitoli. Sedangkan penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif *(quantitative approach)* dimana variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan variabel independen yaitu gaya kepemimpinan transaksional dan gaya kepemimpinan transformasional. Penelitian ini dirancang dengan teori utama (grand theory) tentang hubungan gaya kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan ditentukan oleh komponen-komponen, *Contingent Reward (CR)* baik positif maupun negatif, dan *Management by Exceptional (MBE)* baik aktif maupun pasif untuk gaya kepemimpinan transaksional dan ditentukan oleh komponen-komponen *Idealized Influence (II), Inspirational Motivation (IM), Intelectual Stimulation (IS), dan Individualized Consideration (IC)* untuk gaya transformasional, (Bass & Riggio, 2006).

Metode Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya diuji dan dianalisa dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian sangat kecil, adanya data yang hilang (*missing values*) dan

multikolinearitas, (Jogiyanto & Abdilah, 2009). Dengan menguji hipotesis berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas sekaligus pengujian model struktural *(Inner model)* menggunakan nilai koefisien path atau t-value tiap path untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Dengan nilai T-Statistik harus lebih dari 2,021.

HASIL PENELITIAN

Pada tabel 1 merupakan Mengevaluasi *Outer Model* (*Validitas Konstruk*) dari *measurement* model dengan indikator *reflektif* dapat diukur dengan skor loading dan menggunakan parameter *Average Variance Extracted* (AVE), *Communality*, dan *Redundancy*,. Suatu konstruk dinyatakan variabel jika nilai skor loading > 0,7 dan masih dapat diikutkan bila masih > 0,5, AVE > 0,5, Communality > 0,5 dan Redundancy mendekati 1. Hasil output korelasi antar indikator dengan konstruknya, Jogiyanto dan Abdillah (2009). Dapat disimpulkan menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang mempunyai loading factor di bawah 0,5 yaitu indikator GKT2 (0,435) dan GKT3 (0,148) pada konstruk gaya kepemimpinan transaksional, dan indikator KP1 (0,213), KP2 (0,241), KP3 (0,244), KP4 (0,308), KP5 (0,346) dan KP15 (0,429) pada konstruk kualitas pelayanan. Dengan demikian semua indikator tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dikeluarkan dari model penelitian.

Pada tabel 2 merupakan Mengevaluasi *Outer Model (Construct Reliability and Validity)* dan Untuk menilai *convergen validity* suatu konstruk dapat dilakukan dengan melihat skor *average varian extracted* (AVE) dan *communality*, masing-masing harus bernilai di atas 0,5. Untuk Reliabilitas konstruk dari *measurement* model dengan indikator *refleksif* dapat diukur dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70. Uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* dengan Nilai yang disarankan adalah di atas 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria reliabel.

Berdasarkan data tabel 3 Mengevaluasi *Inner model* (Pengujian Hipotesis), menunjukkan bahwa hubungan antara gaya kepemimpinan transaksional dengan kualitas pelayanan adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 1,531 lebih kecil dari t-tabel 2,021. Nilai original sample estimate adalah positif yaitu sebesar 0,062 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara gaya kepemimpinan transaksional dengan kualitas pelayanan adalah positif. Dengan demikian variabel gaya kepemimpinan transaksional tidak berpengaruh signifikan namun berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Untuk hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas pelayanan adalah signifikan dengan T-Statistik sebesar 7,282 lebih besar dari t-Tabel 2,021. Nilai original sample estimate adalah positif yaitu sebesar 0,461 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas pelayanan adalah positif. Dengan demikian variabel gaya kepemimpinan transformasional yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukan gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rio Alamanda (2018), hasil penelitiannya Perilaku pemimpin dalam menstimulasi intelektual karyawan memiliki pengaruh yang paling baik

untuk indikator kepemimpinan transformasional. Pemimpin tidak membuat harapan yang jelas bagi karyawannya, maka sebaiknya tindakan reaktif seperti bertindak sebelum timbul masalah besar untuk indikator kepemimpinan transaksional. Berbanding terbalik dengan penelitian Farantia (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Gaya kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan rumah sakit di Kab. Temanggung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,574 dan nilai signifikansi uji t statistik 0,001 <0,05.

Penelitian ini menunjukkan gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farantia (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan rumah sakit di Kab. Temanggung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,628 dan nilai signifikansi uji t statistic 0,003<0,05. Sejalan dengan penelitian Rio Alamanda (2018), hasil penelitiannya Perilaku pemimpin dalam menstimulasi intelektual karyawan memiliki pengaruh yang paling baik untuk indikator kepemimpinan transformasional. Pemimpin tidak membuat harapan yang jelas bagi karyawannya, maka sebaiknya tindakan reaktif seperti bertindak sebelum timbul masalah besar untuk indikator kepemimpinan transaksional.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan teori Bass & Riggio (2006) menjelaskan mengenai perilaku kepemimpinan transaksional ditentukan oleh komponen-komponen: *Contingent Reward (CR)* baik positif maupun negatif, dan *Management by Exceptional (MBE)* baik aktif maupun pasif, tidak mempunyai pengaruh langsung walaupun positif gaya kepemimpinan transaksional meningkatkan kualitas pelayanan. Serta gaya kepemimpinan transformasional mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian gaya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan secara langsung. Hasil penelitian dapat disimpulkan teori Bass & Riggio (2006) menjelaskan mengenai perilaku kepemimpinan transformasional seperti; *Idealized Influence (II), Inspirational Motivation (IM), Intelectual Stimulation (IS), dan Individualized Consideration (IC)*, mempunyai pengaruh secara langsung pada pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini kepemimpinan harus perlu dipertahankan dengan ditingkatkan dalam menggabungkan kedua Gaya kepemimpinan tersebut, karena kedua gaya kepemimpinan yaitu gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional mampu menunjang kualitas pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut perlunya pimpinan memberikan kesempatan yang sama seluruh pegawai untuk melaksakan pelayanan langsung pada wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan terselesainya penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang berperan dalam penyelesaian penulisan ini, antaranya: Bapak Dr. Abd. Rahman Alatas, SE., MM pembimbing peneliti, Bapak Drs. H.M. Nasir Hi. Mallu, MM, Selaku Ketua STIE Mujahidin Tolitoli, Bapak Moh.Sujai,S.E.,M.M.,M.Si selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIE Mujahidin Tolitoli, Ibu Ijma, S.E., M.Ak, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mujahidin Tolitoli, Bapak Moh. Sabran A., S.Pd., MM , selaku kepala LPPM STIE Mujahidin Tolitoli, dan Ibu Fitriyah Ihwani, S.Sos., MM, pimpinan kantor SAMSAT UPTD Wilayah VII Tolitoli yang telah memberikan kesempatan untuk meneliti diinstansinya serta sebagai kakak yang selalu mendukung dan mendorong terselesainya

penelitian ini. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu yang telah memberikan partisipasinya dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bass B.M & Riggio E. R. 2006. **Transformational Leadership. Second Edition**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Dharma, Esa Gede Pani dan Ketut Alit Suardana. 2014. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib**. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 6. (1): 340-353.

Denhardt J. V. & Robert B. D. 2003. **The New Public Service : Serving Not Steering**. Armonk, N.Y:M.E.Sharpe.

Farantia D. D. 2016. **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan dengan Quality of Work Life sebagai Variabel Moderasi**. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Jogiyanto H.M. & Abdillah W. 2009. **Konsep dan Aplikasi PLS (partial least square) untuk penelitian empiris**. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA

Mardiasmo. 2009. **Perpajakan**, edisi revisi tahun 2009.Yogyakarta: Andi.

Rasyid M. R. 1997. **Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru**. Jakarta: Yarsif Watampone.

Rio A. 2018. **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Lampung**. Skripsi. Bandar Lampung : Universitas Lampung

Sari, Yuliana R.A Vivi dan Neri Susanti. 2014. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi**. *Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Dahasen Bengkulu.* Volume. Nomor 2: (1).

LAMPIRAN

Tabel 1. Outer Loading, AVE dan Communality

Construct		Loading Factor	AVE	Communality
gaya kepemimpinan transaksional	GKT1	0,719	0,600	0,600
	GKT2	0,435		
	GKT3	0,148		
	GKT4	0,785		
	GKT5	0,817		
	GKT6	0,773		
gaya kepemimpinan transformasional	KT1	0,682	0,580	0,580
	KT2	0,659		
	KT3	0,774		
	KT4	0,743		
	KT5	0,665		
	KT6	0,729		
	KT7	0,911		
	KT8	0,836		
	KT9	0,757		
	KT10	0,822		
kualitas pelayanan	KP1	0,213	0,540	0,540
	KP2	0,241		
	KP3	0,244		
	KP4	0,308		
	KP5	0,346		
	KP6	0,683		
	KP7	0,669		
	KP8	0,711		
	KP9	0,635		
	KP10	0,772		
	KP11	0,768		
	KP12	0,702		
	KP13	0,839		
	KP14	0,765		
	KP15	0,429		
	KP16	0,708		
	KP17	0,698		
	KP18	0,674		
	KP19	0,682		
	KP20	0,667		
	KP21	0,69		

KP22	0,7
KP23	0,676
KP24	0,781
KP25	0,894
KP26	0,751
KP27	0,708
KP28	0,789
KP29	0,765

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 2. ***Construct Reliability and Validity***

Konstruk	***Cronbach's Alpha***	***Composite Reliability***	**AVE**
Gaya Kepemimpinan Transaksional	0,776	0,857	0,600
Gaya Kepemimpinan Transformasional	0,918	0,932	0,580
Kualitas Pelayanan	0,961	0,964	0,540

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2020

Tabel 3. ***Inner model*** **(Pengujian Hipotesis)**

	Original Sample (O)	**Sample Mean (M)**	**Standard Deviation (STDEV)**	**T Statistics (|O/STDEV|)**	**P Values**
Gaya Kepemimpinan Transaksional -> Kualitas Pelayanan	0,062	0,059	0,041	1,531	0,126
Gaya Kepemimpinan Transformasional -> Kualitas Pelayanan	0,461	0,466	0,063	7,282	0,000

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS 2020