

Analysis of the Effect of Local Taxpayer Service and Awareness on Compliance in Paying Building Permit Fees Through Satisfaction as an Intervening Variable

Diah Purwani Susanti^{1*}, H.Mochamad Edris², Mamik Indaryani³
Master Management Faculty Of Economics And Business Muria Kudus
University

Corresponding Author: Diah Purwani Susanti diahsusanti246@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Service of Paying Regional Tax Retribution, Awareness of Paying Local Taxes, Questionnaire Method

Received : 20, Januari

Revised : 24, Februari

Accepted: 12, Maret

©2023 Susanti, Edris, Indaryani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service and awareness of local taxpayers on compliance with building permit fees through satisfaction as an intervening variable. The sampling technique used in this study was proportional random sampling. The collection method uses a questionnaire. The sources and types of this research are primary data and secondary data. Conclusion There is a positive and significant effect of Local Taxpayer Awareness on Satisfaction, Satisfaction provides added value in mediating the effect of Services on Compliance Paying Building Permit Fees at the Investment Service and One Stop Integrated Service in Pati Regency, Satisfaction provides added value in mediating Regional Taxpayer Awareness Compliance with Paying Building Permit Fees at the Investment and One-Stop Service Office of Pati Regency.

Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*

Diah Purwani Susanti^{1*}, H.Mochamad Edris², Mamik Indaryani³
Master Management Faculty Of Economics And Business Muria Kudus
University

Corresponding Author: Diah Purwani Susanti diahsusanti246@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan Membayar Retribusi Pajak Daerah, Kesadaran Wajib Membayar Pajak Daerah, Metode Kuisisioner

Received : 20, Januari

Revised : 24, Februari

Accepted: 12, Maret

©2023 Susanti, Edris, Indaryani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis pengaruh pelayanan dan kesadaran wajib pajak daerah terhadap kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan melalui kepuasan sebagai variabel *Intervening*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*. Metode Pengumpulan menggunakan kuisisioner. Sumber dan jenis penelitian ini data primer dan data sekunder. Kesimpulan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepuasan, Kepuasan memberikan nilai tambah dalam memediasi pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati, Kepuasan memberikan nilai tambah dalam memediasi Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

PENDAHULUAN

Pajak daerah sebagai sumber pendapatan bagi daerah untuk biaya pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, fasilitas kesehatan, gaji pegawai negeri sipil serta fasilitas publik lainnya yang merupakan program-program pembangunan negara yang jika semakin baik kualitas fasilitas tersebut, akan membuat rakyatnya semakin sejahtera. Jika sumber pendapatan tidak terpenuhi, dapat mengakibatkan kegiatan daerah tidak dapat terlaksana dengan baik.

Sumber-sumber penerimaan daerah terdiri dari: a. Pendapatan Asli Daerah; b. Pendapatan Transfer; c. Lain-lain pendapatan yang sah. Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Undang-Undang. Salah satu pendapatan asli daerah adalah retribusi perizinan mendirikan bangunan (bapenda, pesisirbaratkab.go.id). Pengetahuan tentang retribusi harus dimiliki oleh wajib pajak daerah karena tanpa adanya pengetahuan tentang retribusi, maka sulit bagi wajib pajak daerah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan persoalan yang sudah sejak dulu. Rasio kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar retribusi Izin mendirikan Bangunan dari tahun ketahun menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti, hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut Rendahnya kepatuhan membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) salah satunya disebabkan antara lain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah: a) Kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, masih kurangnya kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan; b) Keterbatasan fasilitas pelayanan; c) Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit; d) Belum adanya Standar Pelayanan Minimum dalam pengurusan IMB, yang menyangkut prosedur, waktu dan biaya, (Yurisna Tanjung, 2021).

Permintaan pelayanan jasa publik akan semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas, seiring dengan bertambahnya penduduk dan terjadinya perbaikan kesejahteraan masyarakat. Untuk memenuhi berbagai tuntutan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur baik tingkat daerah maupun tingkat pusat perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.

Pelayanan publik mempunyai ruang lingkup yang sangat luas dan mencakup di beberapa bidang usaha, salah satu pelayanan publik yang terkadang terjadi permasalahan dalam prosesnya yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang didalamnya ada kewajiban untuk membayar retribusinya. Pada dasarnya pelayanan publik ialah kegiatan dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dengan kepastian hukum yang jelas, kesamaan hak dan akurat mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berwenang terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat. Kurangnya sosialisasi mengenai perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang didalamnya ada kewajiban untuk membayar retribusi, dimungkinkan melatar belakangi kurangnya kesadaran dan ketidak patuhan wajib pajak daerah. Kurangnya partisipasi dan kesadaran untuk membayar retribusi IMB akan mempengaruhi rendahnya penerimaan Pendapatan Asli Daerah, Wajib Pajak Daerah sering tidak sadar bahwa mereka memiliki kewajiban dalam membayar retribusi daerah dalam retribusi IMB. Pengetahuan tentang kewajiban ber-IMB masyarakat masih kurang, persepsi bahwa IMB sebagai persyaratan untuk mengajukan pembiayaan di perbankan saja, padahal seharusnya setiap bangunan yang berdiri harus memiliki izin bangunan, baik untuk bangunan tempat usaha maupun untuk tempat tinggal. Kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan merupakan pemenuhan kewajiban yang dilakukan wajib pajak daerah dalam rangka

memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan dengan penuh kesadaran.

Research Gap penelitian ini antara lain Penelitian Musazulhazmi, Zubaidah Anggraeni, (2022). dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vivi Herlina, (2020). Dan Muhammad Fauzi Akbar, Rizki Indrawan, (2022). menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan menurut Tjiptono (2018:90) pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan juga dapat didefinisikan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Definisi lain mengenai pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (2020:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kesadaran Wajib Pajak

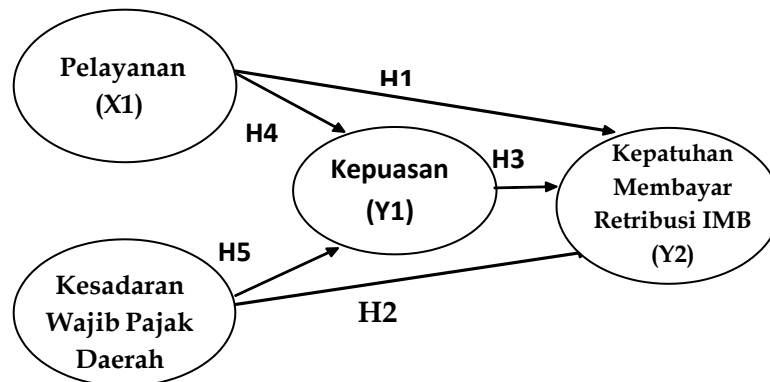
Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Definisi kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2019:62), adalah kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nurmanto (2018:7), menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Rahayu (2017), kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Jadi dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelayanan wajib pajak selakupihak pemberi dana bagi Negara.

Kepatuhan Membayar Retribusi IMB

Menurut Viqania (2012) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan didefinisikan oleh Chaplin (2018:99) sebagai pemenuhan, mengalah tunduk dengan kerelaan; rela memberi, menyerah, mengalah; membuat suatu keinginan konformitas sesuai dengan harapan atau kemauan orang lain.

KERANGKA KONSEP PENELITIAN



Gambar 3.1 Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati)

Sumber : (H1) : Kampono Imam Yulianto (2020), Yunita Susanti, Suhono (2020), AziaKausarina dan Yulia Fitri (2021), Zubaidah Anggraeni (2022); (H2): Khorida AR, Armi Bakar dan Haryanto (2020), Yuni Kristanti (2020) dan ri Hartini (2021) (H3): Delvi Monika (2021)

METEDOLOGI

Pendekatan dalam penelitian ini adalah studi eksplanatori (*explanatory research*), yakni menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2018:2). Penelitian ini menggunakan model kausalitas, yakni penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan dari suatu sebab akibat antara variabel eksogen dan variabel endogen.

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti empirik, menguji dan menjelaskan pengaruh pelayanan dan kesadaran wajib pajak daerah terhadap kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Berdasarkan jenis dan pendekatan penelitian, maka tipe penelitian yang bertujuan untuk mengetahui antara dua variabel atau lebih.

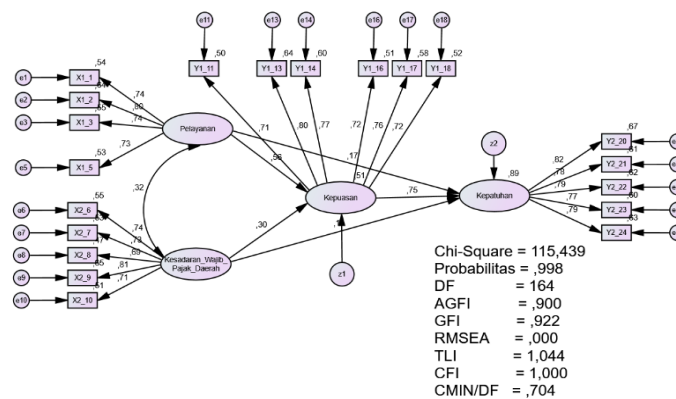
Tempat dalam penelitian ini adalah wajib pajak daerah yang telah membayar retribusi IMB dan terdaftar pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati di tahun 2021, yang terdapat dalam 21 Kecamatan di Kabupaten Pati. Besar sampel yang disarankan adalah antara 100 hingga 200, dengan minimum sampel adalah 50. Sama dengan 5-10 kali jumlah variabel manifest (*indicator*) dari keseluruhan variabel laten. Penelitian ini menggunakan sampel minimal 5 x 25 atau sebesar 125, sehingga pada penelitian ini menggunakan 125 responden sebagai subyek penelitian. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta Teknik Analisis SEM (*Structural Equation Modelling*).

HASIL ANALISIS PENELITIAN

Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM)

Uji statistik hubungan antar variabel yang menjadi dasar dalam hipotesis penelitian telah diajukan. Uji statistik hasil pengolahan dengan SEM dilakukan dengan melihat tingkat signifikan hubungan antar variabel yang ditampakan melalui nilai critical ratio (c.r) dan nilai *significance probability* masing-masing hubungan antar variabel. Proses

pengujian statistik ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Hasil uji measurement dapat dilihat pada Gambar 5.1



Gambar 5-1 Uji Full Model

Sumber : Hasil analisis, 2023.

Uji terhadap hipotesis model menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau fit terhadap data yang digunakan dalam penelitian ini. Meskipun nilai Chi-Square yakni 115,439 namun nilai *ChiSquare* terpengaruh oleh nilai *degree of freedom*. Dalam penelitian ini nilai *degree of freedom* adalah 164.

Tabel 1. Hasil Estimasi Standardized Regression Weight Parameter Pengaruh Langsung / Direct Effect

			Estimate
Kepuasan	<---	Pelayanan	,562
Kepuasan	<---	Kesadaran Wajib Pajak Daerah	,298
Kepatuhan	<---	Kepuasan	,746
Kepatuhan	<---	Kualitas	,168
Kepatuhan	<---	Kesadaran Wajib Pajak Daerah	,143

Sumber : Hasil analisis, 2022.

Mengacu pada hasil pengujian tahap akhir terhadap model keseluruhan, maka dapat dituliskan persamaan model matematik dalam bentuk *Structural Equation Model* (SEM) sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,562 X_1 + 0,298 X_2$$

$$R \text{ Square } 0,512$$

$$Y_2 = 0,168 X_1 + 0,143 X_2$$

$$+ 0,746 X_3 \text{ R Square } 0,886$$

Persamaan 1, kepuasan sebagai endogen, $Y_1 = 0,562 X_1 + 0,298 X_2$ menyatakan bahwa: *Standardized estimate* regresi sebesar 0,562 menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepuasan sebesar 0,562. *Standardized estimate* regresi sebesar 0,298 menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak daerah berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepuasan sebesar 0,298.

Persamaan 2, $Y_2 = 0,168 X_1 + 0,143 X_2 + 0,746 X_3$ kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan sebagai endogen, menyatakan bahwa: *Standardized estimate* regresi sebesar 0,168 menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan sebesar 0,168.

Standardized estimate regresi sebesar 0,143 menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak daerah berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan sebesar 0,746, *Standardized estimate* regresi sebesar 0,746 menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan membayar retribusi izin mendirikan bangunan sebesar 0,746.

Pengujian Hipotesis

Analisis Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Besarnya pengaruh langsung berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terlihat bahwa hasil estimasi nilai-nilai parameter pengaruh langsung antar variabel bebas dengan variabel terikat adalah seperti tampak pada tabel 5.2.

Tabel 2. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Kepuasan <- Pelayanan	,562	,135	5,03	0,00
-			3	0
Kepuasan <- Kesadaran	,298	,124	3,15	0,00
- Wajib Pajak Daerah			4	2
Kepatuhan <- Kepuasan	,746	,094	6,20	0,00
-			2	0
Kepatuhan <- Pelayanan	,168	,079	2,01	0,04
-			9	4
Kepatuhan <- Kesadaran	,143	,068	2,15	0,03
- Wajib Pajak Daerah			9	1

Sumber :Hasil analisis, 2023

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, melalui variabel intervening atau moderating. Pengaruh tidak langsung akan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara dua variabel yang dihubungkan. Berdasarkan data pada

Tabel 5.3 dapat diketahui pengaruh tidak langsung antar variabel dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 3. Besar Total Effect

No	Jalur Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
1.	X1 -----> Y2 Pelayanan--> Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Melalui Kepuasan	0,168	0,419	0,587

2.	X2 -----> Y2 Kesadaran Wajib Pajak Daerah --> Kepatuhan MembayarRetribusi Izin Mendirikan Bangunan Melalui Kepuasan	0,143	0,222	0,365
----	--	-------	-------	-------

Sumber :Hasil analisis, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka *total effect* antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan melalui wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

Sedangkan *total effect* antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan melalui kepuasan sebesar 0,365 yang merupakan penjumlahan dari *direct effect* (0,143) + *indirect effect* (0,222), artinya kepuasan mampu memberikan nilai tambah kesadaran wajib pajak daerah terhadap kepatuhan membayar retribusi IMB.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Sesuai hasil uji persamaan struktural hubungan pelayanan terhadap kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa Kesadaran Wajib Pajak Daerah juga dapat meningkatkan Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

Yang mendefinisikan pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan sebagai cara melayani, membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan masyarakat. Kepatuhan nya dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan dipengaruhi mutu pelayanan yang diberikan petugas. Petugas layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tanggap atas kesulitan yang dihadapi masyarakat.

Temuan penelitian mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Azia Kausarina, Nuraini dan Yulia Fitri, (2021) dan Zubaidah Anggraeni, (2022) bahwasannya pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Sesuai hasil uji persamaan struktural hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan diperoleh hasil bahwa Kesadaran Wajib Pajak Daerah juga dapat meningkatkan Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Temuan mendukung pernyataan (Nurfansyah, 2016:52) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak Daerah merupakan langkah awal dimana wajib pajak akan menyadari pentingnya membayar retribusi izin mendirikan bangunan dan izin mendirikan bangunan. Faktor pendidikan

memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk mengadakan sosialisasi karena pola pikir masyarakat yang lebih terbuka dan mudah mengikuti peraturan. Masyarakat yang memahami peraturan dengan baik akan lebih mampu melaksanakan kewajibannya dibandingkan masyarakat yang tidak paham peraturan. Tingginya tingkat pemahaman terkait peraturan dan kebijakan akan mendorong kepatuhan dalam memenuhi peraturan secara sukarela.

Temuan mendukung penelitian terdahulu Sri Hartini, (2021) dan Ni Putu Emy Leona P, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra dan I Made Sudiartana, (2022) bahwasannya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kepuasan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Sesuai hasil uji persamaan struktural hubungan kepuasan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan diperoleh hasil bahwa pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Salah satu faktor yang membentuk loyalitas wajib pajak yaitu pengalaman wajib pajak dengan kepuasan utuh ketika melakukan transaksi (Bromson, 2005). Kepuasan yaitu hasil membandingkan harapan dan kenyataan dari suatu produk barang atau jasa. Dalam aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang perpajakan, loyalitas disebut dengan kepatuhan, wajib pajak yang dimaksud adalah wajib pajak, dan transaksi merupakan pembayaran pajak. Jika kepuasan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merumuskan arti *good governance* sebagai pemerintahan yang mengemban dan menerapkan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Penelitian terkait pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan dilakukan oleh Ahmad Hamid, Wiwin Sultraeni dan Fitriadi, (2022) bahwa tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, demikian juga penelitian Revi Asyifa Dewi, Nunung Nurhayati (2022) pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap kepatuhan.

4. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan

Sesuai hasil uji persamaan struktural hubungan pelayanan terhadap kepatuhan membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan diperoleh hasil bahwa pelayanan juga dapat meningkatkan Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Temuan ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memaksimalkan kepuasannya. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Maka, jika kepuasan dirasakan begitu besar oleh wajib pajak, maka akan menciptakan loyalitas wajib pajak. Dalam pelayanan retribusi izin mendirikan bangunan, kualitas jasa yang disorot adalah kualitas jasa yang dihasilkan oleh petugas retribusi daerah.

Temuan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Alfiatus Afifah, (2020) dan S.A Deva, Triyono, (2020) bahwa kualitas pelayanan, e-system perpajakan berpengaruh pada kepuasan wajib pajak, terutama wajib pajak daerah dalam membayar retribusi izin mendirikan bangunan. Untuk itu petugas pelayanan retribusi izin mendirikan bangunan harus memperhatikan pelayanannya dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak daerah.

5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepuasan

Sesuai hasil uji persamaan struktural hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan diperoleh hasil bahwa pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Terbentuknya kepuasan wajib pajak akan kewajiban untuk membayar retribusi izin mendirikan bangunan dipengaruhi oleh tingkat pemenuhan produk layanan akan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan. Kesadaran masyarakat dapat ditingkatkan dengan menyelenggarakan sosialisasi yang intensif, serta dirasakan pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya. Pemahaman terhadap peraturan Izin Mendirikan Bangunan sekaligus membayar retribusinya, tentang hak, kewajiban dan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak daerah untuk rela dengan sadar memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pajak. Penelitian terkait pengaruh kesadaran terhadap kepuasan dilakukan oleh Muhamad Rizal Aditya, Judi Budiman, (2022) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian yang menguji tujuh hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini, maka dapat diambil simpulan dari hipotesis tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan dengan ketepatan dan akurasi waktu pelayanan, petugas yang sopan santun, kemudahan pelayanan dan kenyamanan bagi konsumen maka akan menaikkan kepatuhan untuk membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, ini menunjukkan bahwa semakin sering memberikan sosialisasi tentang perpajakan kepada masyarakat maka akan menumbuhkan kepatuhan untuk membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan terhadap Kepatuhan Membayar Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, ini menunjukkan bahwa masyarakat yang merasakan puas dalam pelayanan dengan persyaratan yang mudah, kedisiplinan petugas, kepastian jadwal pelayanan dan kewajaran biaya maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan terhadap kepuasan, ini menunjukkan bahwa tersedianya pelayanan mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik dan tersedianya sarana prasarana yang memadai maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati,
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap kepuasan, ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak akan meningkatkan kepuasan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.
6. Kepuasan mampu memberikan nilai tambah dalam memediasi pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan membayar retribusi Izin Mendirikan

Bangunan, Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang telah terlayani dengan kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan persyaratan yang jelas akan menumbuhkan rasa kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

7. Kepuasan mampu memberikan nilai tambah dalam memediasi Kesadaran Wajib Pajak Daerah terhadap kepatuhan membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang telah terlayani dengan kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan persyaratan yang jelas serta seringnya memberikan sosialisasi tentang pembayaran retribusi daerah maka akan menumbuhkan rasa kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

REKOMENDASI

- a. Pada variabel Pelayanan tanggapan indikator yang rendah pada ketepatan waktu, maka dapat diambil langkah dengan menepati Maklumat Pelayanan/ Janji Layanan yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati Janji Layanan bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pada variabel Kesadaran Wajib Pajak Daerah tanggapan indikator yang rendah adalah mengenai sosialisasi maka dapat diambil langkah lebih mengintensifkan sosialisasi tentang kewajiban izin mendirikan bangunan dan membayar retribusinya melalui media cetak dan media digital, serta bekerjasama dengan pihak swasta atau tokoh masyarakat.
- c. Pada variabel Kepuasan tanggapan indikator yang rendah adalah pada persyaratan pelayanan maka dapat diambil langkah dengan menyederhanakan persyaratan melalui koordinasi dengan pihak pemerintah desa dan kecamatan serta instansi teknis dalam memenuhi persyaratan perizinan mendirikan bangunan.
- d. Pada variabel Kepatuhan tanggapan indikator yang rendah adalah pada sukarela bersedia membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan maka dapat diambil langkah dengan memberikan edukasi kepada masyarakat akan pentingnya retribusi sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang berfungsi sebagai sumber pembangunan daerah.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi Peneliti diharapkan dapat meneliti lebih lanjut terkait pengaruh kepatuhan masyarakat dalam mendukung sumber pembiayaan negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan dan bantuan kepada masyarakat telah berperan penting dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2018. Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. No 2 Hal 1-13.
- Anik Yuesti, Ni Putu Shinta Dewi, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Gianyar.
- Arikunto, Suharsimi, 2018, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, , Rineka Cipta, Jakarta
- Berger, L. Peter dan Luckmann, Thomas, 2016, *The Social Construction of Reality*. Anchor Book, United States.
- Blass, 2019, The Milgram Paradigm After 35 Years: Some Things We Now know About Obedience to Authority. *Journal of Applied Social Psychology*, 29,5, hal. 955-978
- Chaplin, 2018, *Kamus Lengkap Psikologi*. Rajagrafindo Persada. Corey, Jakarta.
- Christanto Sinsu, Jantje Mande,y Novva Plangiten, 2016, Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol1 2 No 1, Hal1-10
- Delvin Monika, (2021). Pengaruh perilaku kepuasan wajib pajak orang pribadi, pengaruh e-billing, e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal kdi.or.id*, Vol 3 No.1 (Hal 1-19).
- Ferdinand, Augusty, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Farah Alifa Riadita, Saryadi. (2019), Pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan).
- Ghozali, Imam, 2018, *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Green, W, Lawrence.et.al, 2019, *Helath Education Planing A Diagnostik Approach, The Johns Hapkins University*: Mayfield Publishing Company.

Hardiyansyah, 2016, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta

Intan Puspanita, Asih Machfuzhoh, Refi Pratiwi, 2020, *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin Universitas Muhammadiyah Tangerang, Volume2, Hal 8 No 2 Hal 1-19*

Irawan, 2019, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta

Jorge Samuel Wahyu, Hendra F. Santoso, 2018, *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Pajak, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol.18 No.2, Hal 1-13*

Kampono Imam Yulianto, Puspa Rini, 2020, *Sosialisasi Dalam Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Keuangan Sesuai Psak 45 Pada Guru Di Sdn 11 Lenteng Agung, Jurnal Pengabdian Teratai, Vol 1 No 2 Hal 271-276.*

Kotler dan Keller, 2019, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2017, *Principles of Marketing, 15th Edition*, Pearson Education Limited.

Liana, Liana; Sofianty, Diamonalisa, 2020, *Pengaruh Kepuasan Layanan Samsat dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 1, No 2 Hal 1-18*

Lovelock dan Wirtz, 2016, *Pemasaran Jasa Perpektif Edisi 7*, Erlangga, Jakarta.

Lupyoadi, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Salemba Empat, Salemba Empat, Jakarta.

Maryati, 2016, *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Milgram, Stanley, 2018, *Behavioral Study of Obedience". Journal of Abnormal and Social. Psychology 67. p.371-378. Yale University*

Nurmantu, Safri, 2018, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Granit. Nasution, 2019. *Perpajakan*, Jakarta. Bumi Aksara

Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Rekayasa Sains, Bandung.

Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus* (Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.

Rahayu, 2019, *Dasar Manajemen*. FEB Universitas Muhammadiyah. Malang.

Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Safri, 2013, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Granit

Tanjung, Y., 2021, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Medan*, *Artikel HaKI*, Hal. 20-33.

Taylor, Shelley E., 2016, *Health Psychology*. McGraw-Hill Education. New York.

Tjiptono, Fandy. 2018, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta. Lewis dan booms.

_____, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.