

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Muhammad Reza Renaldi Putra¹, Annas Lalo², Ishak³

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya (STIEM Bongaya), Makassar, Indonesia
rezarenaldip11@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari studi kasus ini (Studi Kasus Wajib Retribusi Orang Pribadi yang Terdaftar di Istansi Administrasi Retribusi Pratama Makassar Barat) adalah untuk mengkaji dan menganalisis dampak kemauan wajib retribusi, administrasi retribusi, dan ketaatan terhadap penerimaan retribusi. Populasi penelitian ini adalah 116.396 wajib retribusi orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Rumus Slovin digunakan untuk pengambilan sampel penelitian ini karena untuk menghasilkan hasil penelitian, ukuran sampel harus representatif. Hasil pengujian model pengukuran outer model dan model struktural atau disebut inner model pada data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Teknik pemeriksaan informasi menggunakan fractional least squares (PLS). Konsekuensi dari tinjauan tersebut menunjukkan bahwa sampai batas tertentu kemauan warga, administrasi pungutan dan konsistensi warga memhubungkan pendapatan pungutan.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of taxpayer awareness, tax services and taxpayer revenue (Case Study of Individual compliance on tax Taxpayers Registered at the West Makassar Pratama Tax Service Office). The population in this study was 116,396 registered individual taxpayers at the West Office. The sampling technique used Makassar Primary Tax Service in this study is to use in sampling the number must the slovin formula because be representative so that the research. The results of the primary results can be generated data collected with a tested by testing the outer questionnaire that has been model measurement model and testing the. The data analysis method uses partial least structural model or inner model squares (PLS). The results of the study show that partially taxpayer awareness, tax services and taxpayer compliance have a effect on tax positive and significant revenues.

Volume 8
Nomor 1
Halaman 97-109
Makassar, Juni 2023
p-ISSN 2528-3073
e-ISSN 24656-4505

Tanggal masuk
7 Juni 2023
Tanggal Revisi
13 Juni 2023
Tanggal diterima
15 Juni 2023

Kata Kunci:
Kemauan Wajib
Retribusi, Administrasi
Retribusi, Ketaatan Wajib
Retribusi, Penerimaan
Retribusi.

Keywords :
Taxpayer Awareness, Tax
Service, Taxpayer
Compliance, Tax Revenue.



Mengutip artikel ini sebagai : Muhammad Reza Renaldi Putra, Annas Lalo, Ishak. 2023. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. Tangible Jurnal, 8, No. 1, Juni 2023, Hal. 97-109.
<https://doi.org/10.53654/tangible.v8i1.349>.

PENDAHULUAN

Berdasarkan sejarahnya, masalah retribusi ini sudah ada sejak zaman dahulu, saat itu masih merupakan pemberian sukarela dari rakyat kepada raja bukan sebagai "retribusi". Akibat perkembangan selanjutnya, pemberian itu berkembang menjadi "upeti" atau pungutan, dimana pemberian itu dipaksakan dalam arti "wajib" dan diputuskan secara sepihak oleh negara. Hal ini wajar mengingat kebutuhan cadangan negara semakin meningkat. untuk menjaga kepentingan negara, yang meliputi

melaksanakan pembangunan dan membela negara dan warga negaranya dari serangan permusuhan. Masalah retribusi merupakan masalah bagi masyarakat, negara, dan setiap orang yang tinggal di suatu negara yang harus atau harus berurusan dengan retribusi, sehingga retribusi juga menjadi masalah bagi semua orang di negara yang bersangkutan. Akibatnya, sejarah pemungutan retribusi berubah sejalan dengan perkembangan masyarakat dan negara dalam bidang ekonomi, sosial, dan kenegaraan. Akibatnya, sebagai anggota masyarakat, setiap orang harus mengetahui semua masalah retribusi. Salah satu upaya untuk lebih mengembangkan kerangka ketetapan retribusi di Indonesia adalah dengan menyingkahi Peraturan No. Perubahan keempat atas UU No. 36 Tahun 2008 No. 7 Tahun 1983 tentang Retribusi Penghasilan. UU No. Pada 23 September 2008, RUU Senat 36 tahun 2008 disahkan, dan mulai berlaku pada 1 Januari 2009.

Dalam suatu negara, retribusi memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Pungutan kemungkinan merupakan bagian dari pendapatan negara dan teritorial. Besar kecilnya kewajiban di suatu negara ditentukan berdasarkan tingkat gaji individu di negara tersebut. Oleh karena itu, strategi penilaian otoritas publik menjadi sangat penting, karena dapat menghubungkan laju pembangunan bangsa yang sebenarnya.

Negara mengumpulkan pendapatan dari retribusi untuk membayar semua pengeluaran pemerintah umum. Peningkatan pendapatan negara sangat penting untuk membantu dukungan pemerintah dan pergantian peristiwa publik. Seperti yang ditunjukkan oleh Peraturan no. 16 Tahun 2009, Pungutan adalah kewajiban kewajiban negara yang terutang oleh orang atau unsur yang bersifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak mendapatkan bayaran secara lugas dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pendapatan beban merupakan ciri khas sebagai sumber pendapatan negara yang berlaku di berbagai negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua negara di dunia memaksakan pungutan kepada penduduknya kecuali negara-negara yang kaya akan kekayaan alam yang merupakan sumber utama pendapatan negara, tidak memaksakan pungutan. Bagi Indonesia, pungutan merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting sebagai tulang punggung negara, artinya pendapatan pungutan digunakan dalam pelaksanaan dan peningkatan kemajuan masyarakat untuk mencapai keberhasilan dan bantuan pemerintah kepada masyarakat (Maulida dan Adnan, 2017) .

Menurut (Ahmadulloh , 2018) sumber pendapatan negara terbesar saat ini dan selanjutnya yang menjadi penopang utama adalah pendapatan retribusi. Ketika suatu bangsa mampu membiayai pembangunannya sendiri, maka dikatakan mandiri. Otoritas publik menjadikan pungutan sebagai semacam pendapatan untuk menyokong kegiatan publik, dengan tujuan agar beban kerja pengeluaran menjadi sangat besar. Pungutan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang pengaturan umum dan tata cara pemungutan retribusi, pungutan adalah komitmen wajib kepada Negara yang terutang oleh orang atau unsur yang bersifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan Negara untuk keberhasilan terbaik individu

Retribusi adalah komitmen kepada ekspres yang dapat dirangkum menjadi kewajiban yang wajib dibayar menurut pedoman tanpa keuntungan dari pelaksanaan yang secara langsung dapat disebutkan dan objeknya adalah untuk mendukung penggunaan terbuka yang berhubungan dengan kewajiban negara dalam menjalankan kekuasaan publik. Selanjutnya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan istilah "retribusi" sebagai "pungutan yang dikenakan kepada rakyat

sebagai iuran wajib kepada negara dari penghasilan seseorang atau dari orang-orang yang berdagang". Pungutan ini disebut sebagai retribusi.

Menurut pengertian Djajadiningrat, retribusi adalah "kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, peristiwa, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan pemerintah". dapat dipaksakan, tetapi tidak ada timbal balik dari Negara yang secara langsung memelihara kesejahteraan umum" (Lubis,2018). Djajadiningrat menjelaskan pengertian retribusi adalah "kewajiban menyerahkan" Yang dimaksud dengan kewajiban adalah komitmen orang pribadi terhadap penyimpanan negara mengingat peraturan yang dapat disahkan dengan tidak mendapatkan administrasi pelengkap yang dapat ditunjukkan secara lugas dan digunakan untuk membayar biaya publik. (Mardiasmo,2018).

Keadaan mengetahui, memahami, dan merasakan disebut kemauan, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. Ketika seorang wajib retribusi mengetahui, memahami, dan menerapkan ketentuan retribusi dengan benar, ini disebut kemauan wajib retribusi. Memahami dan mengetahui tentang retribusi sangat penting karena dapat membantu wajib retribusi mengikuti aturan dan memenuhi kewajibannya untuk membayar retribusi.

Safri (2013) mendefinisikan kemauan sebagai perilaku individu terhadap suatu objek yang melibatkan perasaan dan praduga untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perilaku wajib retribusi yang merasa yakin dan tahu tentang retribusi disebut kemauan dalam membayar retribusi. Dengan demikian kemauan warga negara merupakan cara berperilaku atau aktivitas warga negara untuk memiliki rasa kewajiban terhadap pemungutan retribusi.

Kemauan adalah komponen yang ada pada orang untuk memahami perilaku yang dapat diterima atau menjawab kenyataan. Ada tiga jenis kemauan tentang pembayaran retribusi, seperti yang dikemukakan oleh Nurlaela (2013). Yang pertama adalah kemauan bahwa retribusi merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam pembangunan negara, dan bahwa retribusi digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara. Yang kedua adalah kemauan akan potensi kerugian yang ditimbulkan oleh penundaan pembayaran retribusi terhadap negara. Karena sadar bahwa menunda pembayaran retribusi dapat menghambat kemajuan negara, wajib retribusi membayar retribusi. Ketiga, mindfulness yang masih mengudara melalui regulasi dan dapat diimplementasikan. Pembayaran retribusi adalah wajib bagi setiap warga negara dan didasarkan pada landasan hukum yang kuat, sehingga wajib retribusi membayarnya.

Kualitas Layanan Kualitas, menurut Arianto (2018:83), dapat dipahami sebagai fokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan secara tepat waktu. Sifat Administrasi berlaku untuk berbagai administrasi yang diberikan oleh organisasi saat klien berada di dalam organisasi. "Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan," kata Kotler (2016), hal. 143. Kualitas Layanan Kualitas didefinisikan sebagai upaya seseorang atau organisasi atau organisasi untuk memuaskan wajib retribusi (Kasmir, 2017, p. 47). Sementara itu, Mulyapradana et al. laporan (2018) memberikan kualitas layanan prima perlu memperhatikan kualitas layanan. Karena berdampak pada puas tidaknya Wajib Retribusi, maka kualitas administrasi yang diberikan menjadi pertimbangan utama bagi pelaku usaha.

Seperti yang ditunjukkan oleh (Siti Kurnia Rahayu, 2017, hlm. 93) pengertian konsistensi biaya adalah sebagai berikut: "Ketaatan wajib retribusi terhadap ketentuan retribusi yang berlaku dikenal dengan tax compliance. Warga negara yang konsisten adalah warga negara yang mematuhi komitmen beban sesuai pengaturan hukum.

Sebaliknya Gunadi (2013) menyatakan bahwa hal ini menunjukkan bahwa wajib retribusi bersedia memenuhi kewajiban retribusinya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, penyidikan secara seksama, peringatan atau ancaman, atau pengenaan sanksi baik administrasi maupun sanksi hukum.

Pendanaan pemerintah dan pembangunan terutama berasal dari penerimaan retribusi. Baik penerimaan retribusi maupun penerimaan bukan retribusi merupakan sumber penerimaan pemerintah. Fakta bahwa penerimaan retribusi meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi bangsa kita berarti bahwa penerimaan retribusi meningkat seiring dengan penerimaan negara membuat dominasi penerimaan retribusi sangat logis. Hal ini sangat wajar mengingat secara umum proporsi antara jumlah penduduk dengan jumlah penduduk dan jumlah organisasi masih kecil, apalagi pada tahun mendatang pengeluaran diproyeksikan sebagai salah satu andalan utama pendapatan negara secara bebas akibatnya ketergantungan pada kredit asing berkurang.

Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 3, pengertian penerimaan retribusi adalah sebagai berikut: Seluruh penerimaan negara merupakan penerimaan retribusi yang meliputi retribusi perdagangan dalam negeri dan luar negeri.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif digunakan dalam jenis penelitian ini. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kooperatif sesuai (Sugiyono, 2014) dimana pemeriksaan kooperatif adalah rencana masalah eksplorasi yang mengajukan pertanyaan tentang hubungan antara setidaknya dua faktor. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini (Studi Kasus Wajib Retribusi Orang Pribadi yang Terdaftar di Instansi Administrasi Retribusi Pratama Makassar Barat) adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan ketaatan, kemauan, dan administrasi wajib retribusi terhadap penerimaan retribusi.

Populasi, menurut Sugiono (2019, hlm. 126), adalah wilayah generalisasi yang meliputi hal-hal berikut: objek/subjek yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh para ahli untuk dipusatkan dan kemudian ditarik ujungnya. Populasi dalam penelitian ini adalah individu warga yang terdaftar di Instansi Administrasi Beban Pratama Makassar Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah 116.396 wajib retribusi orang pribadi.

Salah satu langkah dalam melakukan penelitian terhadap suatu objek adalah mengukur sampel untuk menentukan ukurannya. Untuk menentukan ukuran contoh harus dimungkinkan dengan pengukuran atau dengan alat pengukur eksplorasi. Dengan kata lain sampel harus representatif (mewakili) agar diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

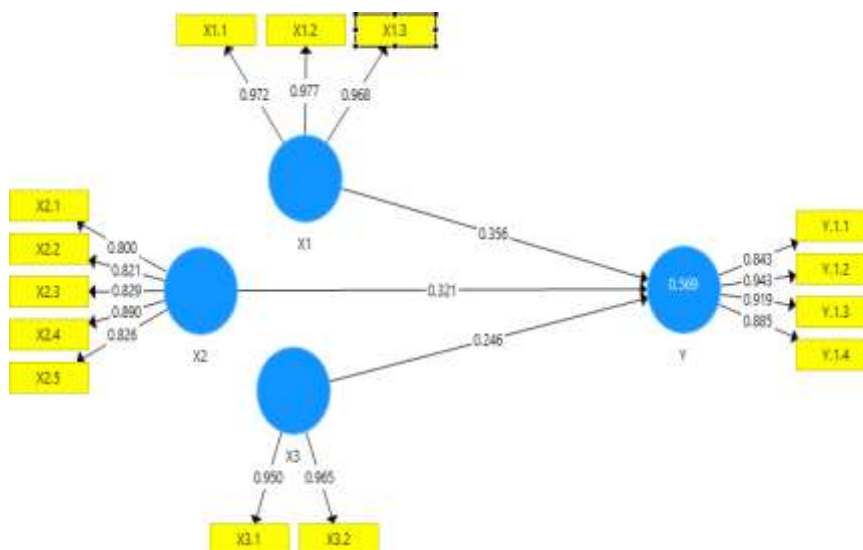
Menurut Sugiyono (2011), metode Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam hal ini. Rumus slovin digunakan dalam penelitian ini karena diperlukan jumlah sampel yang representatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang tergeneralisasi. Selain itu, penghitungan tidak memerlukan tabel yang berisi jumlah sampel, melainkan dapat dilakukan dengan menggunakan rumus dan perhitungan langsung. Sampel yang menjadi responden penelitian ditambah menjadi sebanyak 100 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Model Struktural

Pengujian model yang mendasari dalam Fractional Least Square (PLS) diselesaikan dengan bantuan SmartPLS ver 3 untuk pemrograman windows. Model yang mendasari dalam penelitian ini ditampilkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Model Struktural



Sumber: PLS-SEM Keluaran 3.0, 2022)

Hasil Uji Validitas

a. Validitas konvergen

Untuk menguji legitimasi gabungan, nilai susun eksternal atau digunakan untuk menumpuk faktor. Sebuah penanda dinyatakan memenuhi legitimasi gabungan dalam klasifikasi besar dengan asumsi nilai susun eksternal $> 0,7$. Berikut ini adalah external loadings upsides dari setiap marker pada faktor pemeriksaan:

Tabel 1. Uji Validitas

	Kemauan Harus Retribusi	Informasi
X1.1	0,972	Sah
X1.2	0,977	Sah
X1.3	0968	Sah

	Kemauan Harus Retribusi	Informasi
X2.1	0,800	Sah
X2.2	0821	Sah
X2.3	0,828	Sah
X2.4	0,890	Sah
X2.5	0,826	Sah

	Kemauan Harus Retribusi	Informasi
X3.1	0,950	Sah
X3.2	0,965	Sah
	Kemauan Harus Retribusi	Informasi
Y.1	0,800	Sah

Y.2	0821	Sah
Y.3	0,828	Sah
Y.4	0,890	Sah

Hasil Uji Reliabilitas

Uji dependabilitas merupakan instrumen untuk memperkirakan suatu survey yang merupakan tanda dari suatu variabel atau perkembangan. Jika alat ukur tersebut dapat diandalkan, maka dikatakan dapat memberikan hasil pengukuran yang stabil atau konstan bila berbentuk kuesioner. Oleh karena itu, diperlukan uji reliabilitas. Jika tanggapan seseorang terhadap kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka dikatakan dapat diandalkan. Uji ketergantungan diselesaikan dengan menggunakan teknik konsistensi ke dalam.

Koefisien Alpha Cronbach dan reliabilitas komposit digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini. Menurut Nunnaly, 1996 dalam Ghozali, 2018, suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability dan Cronbach alpha lebih besar dari 0,70. Demikian juga, estimasi AVE dapat digunakan untuk mengukur ketergantungan skor bagian variabel mengganggu dan hasilnya lebih moderat daripada kualitas gabungan yang tidak tergoyahkan. Menurut Fornell dan Larcker (1981) dalam Ghozali (2018), disarankan nilai AVE lebih besar dari 0,50.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.971	0.977	0.981	0.946
X2	0.892	0.917	0.919	0.695
X3	0.910	0.930	0.956	0.917
Y	0.919	0.924	0.943	0.806

Hasil pengujian pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai composite reliability dan Cronbach's alpha yaitu nilai masing-masing variabel di atas nilai minimum 0,70 adalah memuaskan. Semua konstruk tersebut menghasilkan nilai AVE lebih besar dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan sangat konsisten dan stabil. Pada akhirnya, setiap perkembangan, khususnya faktor perhatian warga, administrasi muatan, dan konsistensi warga, telah menjadi instrumen penilaian yang tepat, dan semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur setiap bangunan memiliki kualitas yang tak tergoyahkan.

Uji Validitas Diskriminan

Legitimasi yang diskriminan berhubungan dengan aturan bahwa faktor bangunan yang berbeda tidak boleh dikaitkan secara eksklusif. Cara menguji keabsahan diskriminan dengan penunjuk refleksi adalah dengan mengkontraskan setiap akar kuadrat AVE dengan nilai koneksi antar build. Jika nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari nilai hubungan antar pengembang, maka pengumpulan kriteria legitimasi Diskriminan diumumkan. (2015 Ghozali).

Tabel 3. Validitas Diskriminan

Discriminant Validity

	X1	X2	X3	Y
X1	0.972			
X2	0.552	0.834		
X3	0.284	0.645	0.957	
Y	0.603	0.677	0.555	0.898

Diagonal adalah nilai akar kuadrat dari AVE, dan nilai di bawah ini mewakili korelasi antar konstruk, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 7 di atas. Karena terbukti bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model tersebut valid karena memenuhi validitas diskriminan.

Tes Penentu

Untuk bagaimana variabel lambat hingga masuk akal dalam kaitannya dengan variabel tidak aktif yang menganggur, koefisien estimasi menjamin medan daya yang signifikan (Hair et al., 2017). Nilai R-square dengan jangkauan dari 0 sampai 1, harus menjadi area yang solid karena memiliki tingkat ketelitian dalam mengharapkan respon yang lebih. Nilai tabel R-Square yang diperlukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. R Square

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.569	0.555

Variabel Penerimaan Retribusi memiliki nilai R-Square sebesar 0,569 yang berarti termasuk dalam kategori sangat kuat seperti terlihat pada tabel di atas. Variabel penerimaan retribusi memiliki nilai R-square sebesar 0,569 atau 56,9%. Artinya variabel kemauan wajib retribusi, administrasi retribusi, dan ketaatan dapat menjelaskan sebesar 56,9% dari variabel tersebut, dan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini dapat menjelaskan sisanya sebesar 43,1%.

Pengujian hipotesis

Model struktural (inner model) digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan melihat koefisien jalur yang menampilkan koefisien parameter dan nilai signifikansi statistik t. Signifikansi parameter yang diestimasi dapat mengungkapkan hubungan antara variabel penelitian. Nilai Sig P 0,05 berfungsi sebagai batas atas untuk menerima dan menolak hipotesis yang disajikan di atas. Estimasi output untuk pengujian model struktural ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Uji Hipotesis Berdasarkan Koefisien Jalur

Total Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0.356	0.351	0.099	3.606	0.000
X2 -> Y	0.321	0.326	0.097	3.315	0.001
X3 -> Y	0.246	0.253	0.082	2.996	0.003

Penyelidik di PLS adalah asosiasi yang sangat setia dalam tebakan yang dievaluasi oleh penanggungan yang menggunakan pameran. Untuk keadaan saat ini, bootstrap selesai dalam model. Penguji Bootstrap Bootstrap Bara seharusnya tidak memiliki masalah data penilaian yang tidak biasa. Berikut adalah hasil tes bootstrap ISIS PLS:

1. Pengujian Teori Pertama Spekulasi utama mengungkapkan bahwa ada dampak antara kemauan warga dan pendapatan pengeluaran. Nilai t tabel t hitung (1,96 3,606) dan tingkat signifikansi variabel kemauan wajib retribusi sebesar 0,000 ditunjukkan pada Tabel 6. Nilai koefisien batas sebesar 0,356. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemauan warga negara maka pendapatan bea akan meningkat. Ini menyiratkan bahwa H_1 diakui sehingga dapat dikatakan bahwa perhatian biaya secara bermakna menghubungkan pendapatan biaya.
2. Pengujian Hipotesis Kedua Hipotesis kedua menyatakan bahwa administrasi retribusi berhubungan terhadap penerimaan retribusi. Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel administrasi kepegawaian memiliki derajat kritis 0,001 yaitu di bawah 0,05 dan nilai t tabel $< t$ hitung (1,96 $<$ 3,315). Koefisien parameternya adalah 0,321. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan perbaikan administrasi retribusi. Ini menyiratkan bahwa H_2 diakui sehingga dapat dikatakan bahwa administrasi bea sangat menghubungkan pendapatan biaya.
3. Pengujian Hipotesis Ketiga Hipotesis ketiga menyatakan bahwa ketaatan wajib retribusi dan penerimaan retribusi berhubungan. Nilai t tabel t hitung (1,96 2,996) dan tingkat signifikansi variabel ketaatan wajib retribusi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 ditunjukkan pada Tabel 6. Nilai koefisien batas sebesar 0,246. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik derajat konsistensi warga maka pendapatan pengeluaran akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa H_3 diterima yang menunjukkan bahwa ketaatan wajib retribusi berhubungan signifikan dan positif terhadap penerimaan retribusi. ketaatan wajib retribusi berhubungan positif dan signifikan terhadap penerimaan retribusi.

Pembahasan

1. Hubungan Kemauan Wajib Retribusi terhadap Penerimaan Retribusi

Studi ini menunjukkan bahwa kemauan wajib retribusi memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap penerimaan retribusi. Semakin baik kemauan warga, maka pada saat itu konsistensi warga akan meningkat. Hal ini dapat terjadi karena sudah sangat familiernya dengan ketetapan retribusi yang dirasakan oleh warga yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat sehingga warga terpacu dan mengetahui tentang penyelesaian retribusi. Jadi semakin tinggi tingkat penilaian keakraban dengan warga negara, semakin tinggi pendapatan bea dalam menutupi biaya.

Teori atribusi didukung oleh penelitian ini. Teori ini berguna untuk menjelaskan ketaatan wajib retribusi seseorang berdasarkan persepsi yang berbeda dan menilai retribusi itu sendiri. Setelah itu, individu akan memutuskan apakah akan mematuhi hubungan internal dalam penelitian ini atau tidak, yaitu variabel kemauan. Wajib Retribusi yang sadar akan bertindak secara fungsional, patuh pada aturan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Ratnasari dan Huda (2018) yang menemukan bahwa kemauan wajib retribusi berhubungan positif dan signifikan terhadap penerimaan retribusi. Selain itu, temuan penelitian Fitria (2018) menunjukkan bahwa Kemauan Wajib Retribusi berhubungan signifikan dan positif terhadap penerimaan retribusi.

2. Hubungan Administrasi Retribusi terhadap penerimaan retribusi

Studi ini menunjukkan bahwa administrasi retribusi memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap penerimaan retribusi. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan kualitas administrasi retribusi. Hal ini bisa jadi karena KPP Pratama Makassar Barat menawarkan administrasi retribusi yang berkualitas untuk mendorong wajib retribusi membayar retribusi. Sehingga semakin baik bantuan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Makassar Barat, semakin terdorong warga untuk menutupi biaya.

Kajian ini sesuai dengan hipotesis inspirasi yang memaknai kekuatan (energi) seseorang yang dapat mendorong suatu tingkat keteguhan dan kegairahan dalam melakukan suatu gerakan, baik yang diperoleh dari dalam diri sendiri maupun dari luar diri individu tersebut. (Sudrajat, 2008) dan sesuai dengan hipotesis kepercayaan dimana inspirasi adalah konsekuensi dari hasil yang perlu dicapai individu dan ada anggapan bahwa aktivitasnya akan menghasilkan hasil yang ideal. Artinya, seseorang akan berusaha mendapatkan sesuatu jika memang benar-benar menginginkannya dan sepertinya ada cara untuk mendapatkannya. Dikomunikasikan dengan cara yang sangat sederhana, hipotesis kepercayaan mengatakan bahwa jika seseorang membutuhkan sesuatu dan keinginan untuk mendapatkan barang itu cukup tinggi, orang yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk mendapatkan apa yang dia butuhkan. Wajib retribusi termotivasi untuk membayar retribusi dengan harapan mendapat administrasi prima dari petugas KPP Pratama Makassar Barat jika petugas retribusi memberikan administrasi yang baik.

Kajian ini didukung oleh hasil eksplorasi Subarkah dan Dewi (2017) yang menyatakan bahwa administrasi bea secara bermakna menghubungkan pendapatan pungutan. Konsekuensi dari penelitian ini dikemukakan oleh Ratnasari dan Huda (2018) yang juga mengatakan bahwa administrasi belanja menghubungkan pendapatan belanja.

3. Hubungan Ketaatan Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi

Studi ini menunjukkan bahwa ketaatan wajib retribusi memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap penerimaan retribusi. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan tingkat ketaatan wajib retribusi. Account representative adalah pegawai Direktorat Jenderal Retribusi yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pembinaan dan pengawasan langsung kepada wajib retribusi tertentu. Delegasi catatan memiliki sejumlah besar kewajiban, termasuk mengelola konsistensi warga, arahan/permintaan dan biaya konferensi khusus untuk warga, kesiapan profil warga, pemeriksaan eksekusi warga, kompromi informasi warga berkaitan dengan eskalasi dan penilaian tawaran hasil dalam pandangan dari pengaturan yang berlaku. Tanggung jawab utama perwakilan akun meliputi pengawasan, bimbingan, dan konsultasi.

Terdapat pegawai Account Representative (AR) di Istansi Administrasi Retribusi yang telah menerapkan sistem administrasi mutakhir. Account Agent (AR) memiliki komitmen untuk memberikan pengawasan terhadap komitmen muatan yang konsisten, melakukan pengarahan dan himbauan kepada warga. Ada beberapa wajib retribusi yang ditugaskan ke masing-masing Account Representative (AR) yang membutuhkan pengawasan. Untuk meningkatkan profesionalisme dan memastikan ketaatan wajib retribusi, Account Representative (AR) memberikan tugas berdasarkan jenis usaha. Menurut penelitian Tambunan (2016), ketaatan wajib retribusi berhubungan signifikan terhadap penerimaan retribusi. Penelitian ini setuju. Akibatnya, ketaatan terhadap kewajiban retribusi akan menghasilkan tambahan penerimaan retribusi untuk membayar retribusi.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian dengan judul Implementasi audit berbasis risiko terhadap perencanaan dan kualitas audit laporan keuangan pemerintah daerah (studi empiris terhadap auditor pada BPK di Provinsi Sulawesi Selatan) adalah sebagai berikut:

Perhatian warga negara memhubungani konsistensi biaya pendapatan. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan kemauan wajib retribusi yang meningkat. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa wajib retribusi menyadari bahwa undang-undang retribusi memperbolehkan adanya sanksi administrasi dan pidana bagi wajib retribusi yang terlambat atau tidak membayar retribusi sehingga dapat meningkatkan penerimaan retribusi.

Pendapatan dari retribusi didorong secara signifikan oleh layanan retribusi. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan kualitas administrasi retribusi. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang menyatakan bahwa apabila petugas jaga memberikan jaminan pertolongan secara langsung, tepat dan dapat diandalkan, serta dapat diandalkan (bebas dari resiko, bahaya dan ketidakpastian), maka masyarakat akan lebih bersemangat. dalam memenuhi komitmen pengeluarannya dan akan memhubungani pendapatan beban.

Ketaatan wajib retribusi berdampak positif dan substansial terhadap penerimaan retribusi. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan tingkat ketaatan wajib retribusi. Temuan penelitian ini didukung karena sejalan dengan pernyataan Suryadi (2016) bahwa ketaatan wajib retribusi juga berhubungan signifikan terhadap kinerja penerimaan retribusi. Ini menyiratkan bahwa ketika konsistensi warga negara terbangun, warga negara akan memahami konsistensi ini dengan membayar bea yang kemudian pada saat itu akan menambah pendapatan beban.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Burton B. dan B. Ilyas Undang-Undang Retribusi Edisi Keenam. Jakarta: Empat Salemba.
- Ellitan, L., dan Anatan, L. Manajemen bisnis modern sumber daya manusia.
- Fitria D. (2017) Dampak Kemauan Warga, Informasi dan Pemahaman Penilaian Retribusi terhadap Konsistensi Warga. JABE (Buku Harian Terapan Bisnis dan Aspek Keuangan), 4(1), 30.
- Ghozali, Imam, dan HL Gagasan, Metode, Aplikasi Memanfaatkan Savvy PLS 3.0 untuk Eksplorasi Pengamatan. BP Undip Semarang.
- Ghozali I. (2011) Aplikasi Program SPSS pada Analisis Multivariat" Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro .
- Ghozali I. (2013) Aplikasi Analisis Multivariat dengan IBM SPSS 21 Update PLS Regression Software. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro .
- Ghozali, I., dan Latan, H. (2015). Smart PLS 3.0: Konsep, Metode, dan Aplikasi untuk Penelitian Empiris
- Gunadi (2013). Manual Lengkap untuk Biaya Tahunan. Jakarta: Media Lebah Indonesia
- R. Handayani (2017) Tanah dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat di Kawasan Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi : Hubungan Kualitas Administrasi terhadap Motivasi Pembayaran Retribusi 16(2), 134-149, Jurnal Pembangunan Indonesia.

- Kotler K. (2016) *Manajemen Pemasaran Edisi ke-15* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurnia Rahayu Siti (2020). *Konsep dan Aspek Formal Retribusi*, Bandung: Sains dan Teknik
- Mardiasmo (2018) . *Ketetapan retribusi Update Rilis 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi .
- Resmi, S. (2017). *Kasus dan teori retribusi*. Jakarta: Salemba Empat .
- Safri , N. (2013). *Prolog pengumpulan Retribusi*. Jakarta: Granit.
- Sarstedt, M. (2017). *Pemodelan Persamaan Struktural Springer International Publishing dengan Partial Least Squares*
- Shiddiq. (2011). " Faktor-Faktor Yang Memhubungani Kewaspadaan Warga Dalam Membayar Biaya Area dan Bangunan (PBB) Di Tangerang Selatan ." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Siti Kurnia Rahayu.(2013). *Penilaian Retribusi Indonesia: Gagasan dan Sudut Formal*. Yogyakarta: Terima kasih, Penerbit Ilmu !
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Konsep dan Aspek Formal Retribusi*, Bandung: Ilmu Perancangan.
- Sugiyono . (2012). *R&B dan metode penelitian kualitatif kuantitatif* Alfabet.
- Sugiyono (2014). *Metode penelitian pendidikan berbasis kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono . (2015). *Metode penelitian Mixing and Match* Bandung: Alfabet. () Sugiyono (2017). *Metode penelitian R&D, kualitatif, dan kuantitatif*. Bandung: Alfabeta , CV. () Sugiyono (2019). *Teknik Eksplorasi Kuantitatif, Subjektif, dan Penelitian dan pengembangan*. Bandung : Alfabet.
- Suharno (2012) . *Administrasi PBB di Era Otonomi Daerah*. Andi .
- Suryadi (2011). *Kemauan, Administrasi, dan Ketaatan Wajib Retribusi serta Hubungannya dengan Kinerja Penerimaan Retribusi* 4(1): 105–121, *Jurnal Keuangan Publik*.

Artikel Online

- Ahmadullah (2018). *Ketaatan Wajib Retribusi Orang Pribadi pada KPP Pratama Magelang Tahun 2018: Dampak Pendidikan Wajib Retribusi dan Administrasi Petugas Retribusi 1–13 pada Fotosintetik* , 2(1).
- Astuti. 2017. " Analisis Penggunaan E-Filing oleh KPP Pratama Gresik Utara untuk Meningkatkan Ketaatan Wajib Retribusi dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Jurnal Cetak

- Arianto . (2018). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Ulangi Bisnis di Rizen Kedaton Hotel di Bogor dan Service Quality Diary of Serious Showcase*, 1(2), 83-101.
- Arditiazia , E. (2022). *Di Pematang Siantar Istansi Administrasi Retribusi Pratama , Hubungan Ketaatan Wajib Retribusi UMKM, Kemauan Wajib Retribusi, dan Administrasi Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi*. *Buku Harian Logis Accusi* , 4(1), 31-39.
- Atik , AL, Mulyapradana , Indah, dan 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Administrasi PT.BAM Kabupaten Tegal Ganesha* *Jurnal Institusi Politeknik Meda (Juripol)* Edisi 1: Februari 2018, halaman ISSN: 2599-1779 e-ISSN :2599 - 1787.

- Dadang Suhendar , IS (2018). Kuningan _ Intensitas Pemeriksaan KPP Pratama Modifikasi Hubungan Tingkat Ketaatan Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi. Buku Harian Eksplorasi Moneter dan Pembukuan, 1(01). W. Ferdianta dan A. Marlinah , <https://doi.org/10.25134/jrka.v1i01.431> Faktor -faktor yang menghubungkan kinerja penerimaan retribusi. Buku Harian Bisnis dan Pembukuan, 19(1a), 42-48.
- Hasanah U. (2012) Hubungan Variasi Menu, Harga, dan Kualitas Administrasi Waroeng "SS" Surabaya Terhadap Loyalitas Pelanggan, Dengan Kepuasan Pelanggan Bertindak Sebagai Variabel Intervening. Artikel dalam jurnal. Vol 1, No 01, Halaman 0-216.
- Kristanti, IN (2021). Kinerja Penerimaan Retribusi KPP Pratama Kebumen Dalam Hubungannya dengan Kemauan, Administrasi Retribusi, dan Ketaatan Wajib Retribusi . Ketetapan retribusi, 2(2003), 1-16.
- Lesmana (2018) . Dampak Pemahaman Warga Terhadap Pembukuan Pengeluaran, Sifat Administrasi Penilaian dan Persetujuan Tugas Terhadap Konsistensi Warga (Studi Terhadap Perorangan Warga Wira Usaha Tertentu di Istansi Administrasi Biaya Esensial Kabupaten Bojonegara Bandung) .
- Lubis (2018). Penyidikan Pendapatan Beban Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Provinsi Kota Medan, Buku Harian Ketetapan Pembukuan, Uang dan Retribusi Indonesia (JAKPI), Jilid 6 No. 01 hal. 79.
- Nurmala , F. Nadhiroh , E. Lilianti , dan (2022). Penerimaan dari retribusi dihubungkan oleh kemauan wajib retribusi, ketaatan, dan administrasi retribusi. Jurnal Penelitian Akuntansi Bongaya , 5(2), 7-19.
- Tikupadang WK dan CA Palalangan , Penghindaran Retribusi, Ketaatan Retribusi, dan Pengetahuan tentang Sistem e-Filing Berdampak pada Penerimaan Retribusi (Studi Kasus di KPP Makassar Utara). 1(2), 45-53, Paulus Jurnal Akuntansi (PJA).
- Ultimate GT, (2018) Dampak Administrasi, Informasi, Kewaspadaan, dan Modernisasi Terhadap Konsistensi Warga PPH Korporasi di Istansi Administrasi Tugas Pokok Cilacap . Jenderal Universitas Soedirman , tesis.
- Pratiwi Yulianti. (2017). Hubungan Pemeriksaan Retribusi Dan Tingkat Ketaatan Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi (Studi Terhadap Wajib Retribusi Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bantaeng)
- Purwanto , Agus (2017). Hubungan Likuiditas, Hubungan, Manfaat Dewan, dan Remunerasi Kemalangan Moneter terhadap Ketegasan Pengeluaran Perusahaan (Pada Organisasi Agraria dan Pertambangan Tercatat di BEI 2011-2013). Fekon , JOM. Vol. 3 No.1 Tahun 2016 (Februari).
- Warliana S., SB Arifin , dan lain-lain Dampak Persetujuan Kepedulian dan Pengeluaran Warga terhadap Tanda Terima Penilaian di Istansi Administrasi Satgas Esensial Medan Barat. Buku Harian Pembukuan dan Eksplorasi Bisnis, 16(1), 1-10.
- Wol merino. 2017). Teori dan praktik menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik. Jakarta: RajaGrafindo Persada . Kastolani , OJY, dan Ardiyanto , D. (2017). Hubungan penerimaan retribusi penghasilan dengan tingkat ketaatan

dan pemeriksaan wajib retribusi. *Rheumatologi: Klinis dan Eksperimental*, 22(2), 223-226,

Yuesti , A., Anggarini , LPI, dan Sudiartana , IM (2019). Hubungan Pelaksanaan Strategi Penangguhan Biaya, Informasi Tugas, Perhatian Warga, dan Persetujuan Penilaian terhadap Konsistensi Warga Perorangan di Instansi Administrasi Biaya Esensial Denpasar Timur. *Catatan Eksplorasi Pembukuan*, 9(1), 48-61.

Yusdita EE (2017) Hubungan Persepsi Wajib Retribusi Terhadap Kewajaran Sistem Retribusi terhadap Ketaatan Retribusi. 1(3): 361-384, *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*.

Website (sumber dari internet)

Situs web resmi 2017). *Teori dan Kasus Retribusi (Buku 1 Edisi Kesepuluh)* Jakarta: Salemba Empat .

Laporan

Adnan, CI, dan Maulida 2017). Dampak Kerangka Self Evaluation, Assessment Examination, dan Expense Assortment terhadap Penerimaan Worth Added Duty (Tank) di Kpp Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi dan Ekonomi (JIMEKA)*, 2(4), 1.