

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENUNGGAK MEMBAYAR RETRIBUSI SURAT IZIN PEMAKAIAN TANAH DI KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA

**Icha Juliana Putri, Tukiman**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

*Email: ichajulia96@gmail.com, tukiman\_upnjatim@yahoo.com*

## ABSTRAK

Penerimaan dari hasil retribusi merupakan salah satu pemasukan dana yang dapat diandalkan bagi daerah karena besarnya retribusi seiring dengan laju pertumbuhan penduduk, perekonomian, teknologi, dan stabilitas nasional. Agar tetap dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya, dibutuhkan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi IPT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menunggak membayar surat Izin Pemakaian Tanah di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

Tujuan Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah objek tunggakan retribusi IPT di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang terdata di Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Sempel Random Sampling. Jumlah sampel ditentukan 300 responden masyarakat wajib retribusi IPT. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis Koefisien Spearman Rank.

Hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh koefisien korelasi variabel  $X_1$  sebesar 0,90 yang berarti tingkat hubungan sangat tinggi. Koefisien korelasi variabel  $X_2$  sebesar 0,12 yang berarti tingkat hubungan sangat rendah dan koefisien korelasi variabel  $X_3$  sebesar 0,13 yang berarti tingkat hubungan sangat rendah. Variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  telah dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penunggak retribusi IPT. Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat penunggak retribusi IPT yakni faktor kesadaran (81%), faktor kualitas pelayanan (1,44 %) dan faktor sanksi denda (1,69 %).

***Kata kunci : Retribusi IPT, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Denda***

## ABSTRACT

*Revenue from levy is one of reliable revenues for the region due to the large retribution in line with the rate of population growth, economy, technology, and national stability. In order to keep increasing the original income of Surabaya City, it is necessary to comply with IPT retribution. This study aims to determine the factors affecting the community in arrears paying a Land Permit Permit in Gubeng Sub-district of Surabaya City. Purpose In this study the population used is the object of IPT levy arrears in Gubeng Sub-District of Surabaya recorded in the Department of Management Building and Land of Surabaya City. Sampling was done by Simple Random Sampling method. The sample size is determined by*

300 community respondents obliged IPT retribution. The method of collecting primary data used is by questionnaire method (questionnaire). Data analysis technique used in this research is Spearman Rank Coefficient analysis technique. The results of the analysis then obtained correlation coefficient variable X1 of 0.90 which means the level of relationship is very high. The correlation coefficient of variable X2 is 0.12 which means very low correlation rate and X3 variable correlation coefficient of 0.13 which means very low level of relationship. Variables X1, X2, X3 have been stated to have a significant effect on IPT levy arrears rate. Factors influencing IPT levy arrears are awareness factor (81%), service quality factor (1.44%) and penalty sanction factor (1.69%).

**Keywords: IPT Levy, Awareness, Quality of Service, Fines Sanction.**

## PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan kebijakan negara mengenai penataan dan pengelolaan sumber daya alam, sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang menyatakan : “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Negara menetapkan garis kebijakan nasional di bidang pertanahan yang merupakan salah satu unsur penting dari kesekian banyak potensi Sumber Daya Alam yang ada. Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki keunikan dalam hal pengelolaan tanah.

Agar tetap dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya, dibutuhkan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi IPT.

Di Kota Surabaya, angka tunggakan retribusi IPT atau yang lebih dikenal dengan surat hijau masih cukup tinggi. Dari seluruh total tunggakan retribusi IPT di Kota Surabaya, angka tunggakan tertinggi berada pada Kecamatan Gubeng yaitu mencapai 1.800 jiwa. Faktor yang mempengaruhi tingginya angka

tunggakan retribusi IPT yaitu kurangnya kepatuhan masyarakat dalam pembayaran retribusi IPT. Sedangkan kewajiban membayar retribusi IPT telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Izin Pemakaian Tanah, Pasal 7 (tujuh) Bagian Kesatu tentang Kewajiban, yaitu :

Pemegang IPT mempunyai kewajiban yaitu:

- a. Membayar retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Memakai tanah sesuai dengan peruntukan dan/atau penggunaan sebagaimana tersebut dalam IPT;
- c. Memperoleh persetujuan tertulis dari Kepala Dinas, apabila bangunan diatas tanah yang telah dikeluarkan IPT akan dijadikan agunan atas suatu pinjaman atau akan dialihkan kepada pihak lain.

Dari uraian diatas, telah jelas bahwa kewajiban dalam pembayaran retribusi IPT telah diatur dalam poin (a). Tetapi hal tersebut tidak membuat masyarakat sadar akan kewajiban membayar retribusi IPT.

Dengan adanya Implementasi Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Izin Pemakaian Tanah, masyarakat diharapkan dapat

mengetahui dan mengerti akan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya yang sedang berlangsung. Karena tujuan ditetapkannya Perda ini adalah dalam rangka tertib administrasi pemanfaatan tanah serta sebagai bentuk pengendalian atas pemakaian tanah milik dan/atau dikuasai Pemerintah Daerah oleh pihak lain. Dengan adanya implementasi kebijakan peraturan daerah, maka kebijakan-kebijakannya yang ada akan dapat memperlancar masalah-masalah Pemerintah Kota Surabaya khususnya yang berkaitan langsung dengan Izin Pemakaian Tanah.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi Rank Spearman untuk melihat tingkat hubungan antar variabel dan Uji t untuk melihat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa data dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus Spearman Rank, sebagai berikut :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

$\rho$  = Koefisien korelasi

$b$  = Beda rangking

$n$  = Banyaknya sampel

Sebelum menggunakan rumus di atas, diperlukan analisis data berbentuk tabulasi atau tabel pertolongan untuk mencari nilai  $\sum b^2$ . Setelah diketahui  $\sum b^2$ , maka data

yang diperoleh dapat dimasukkan ke dalam rumus Spearman Rank sebagai berikut :

Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel  $X_1$  (Kesadaran Wajib Retribusi), variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan), dan variabel  $X_3$  (Sanksi Denda) dengan variabel  $Y$  (Tingkat Penunggak Retribusi), maka digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi Rank Spearman sebagai acuannya. Berikut adalah tabel interpretasi koefisien korelasi Rank Spearman.

**Tabel 1.**  
**Tabel Pedoman Untuk**  
**Memberikan Interpretasi**  
**Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
KK=0,00	Tidak ada
0,00<KK≤0,20	Sangat rendah atau lemah sekali
0,20<KK≤0,40	Rendah atau lemah tapi pasti
0,40<KK≤0,70	Cukup berarti atau sedang
0,70<KK≤0,90	Tinggi atau kuat
0,90<KK≤1,00	Sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan
KK=1,00	Sempurna

Sumber : Hasan Iqbal (2004:44)

Setelah menganalisis data, maka dilakukan uji hipotesis. Hal ini untuk mengetahui apakah korelasi antara Variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  dengan Variabel  $Y$  signifikan atau tidak. Untuk  $n$  lebih besar dari 30 ( $n > 30$ ), uji hipotesis diujikan dengan uji t. Langkah-langkah pengujian dengan uji t adalah sebagai berikut :

- a. Formulasi Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diantaranya :

1.  $H_0 : \rho = 0$  (berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_1$  dengan Variabel Y).  
 $H_a : \rho \neq 0$  (berarti ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_1$  dengan Variabel Y).
  2.  $H_0 : \rho = 0$  (berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_2$  dengan Variabel Y).  
 $H_a : \rho \neq 0$  (berarti ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_2$  dengan Variabel Y).
  3.  $H_0 : \rho = 0$  (berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_3$  dengan Variabel Y).  
 $H_a : \rho \neq 0$  (berarti ada pengaruh yang signifikan antara Variabel  $X_3$  dengan Variabel Y).
- b. Digunakan uji t dengan taraf signifikansi 5%, derajat kebebasan (dk = n-2)
- c. Kriteria pengujian :  
 Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.  
 Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.
- d. Perhitungan hasil uji t  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut :
- $$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$
- e. Perhitungan hasil uji t  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut :
- $$T_{tabel} (\alpha ; dk = n - 2)$$

## ANALISIS DAN PENGUJIAN

### Hipotesis Variabel $X_1$ Y

Setelah data variabel  $X_1$  dan variabel Y diolah dalam tabel pertolongan yang terdapat pada Lampiran 2, dimana diperoleh  $\Sigma b_1^2$  adalah 442076, maka koefisien korelasi antara  $X_1$  dan Y dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \rho_1 &= 1 - \frac{6 \Sigma b^2}{n(n^2-1)} \\ &= 1 - \frac{6 \cdot 442076}{300(90000-1)} \\ &= 1 - \frac{2652456}{26999700} \\ &= 1 - 0,098 = 0,902 = 0,90 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\rho_1$  sebesar 0,90. Hal ini berarti terdapat hubungan atau korelasi yang sangat tinggi antara kesadaran waji retribusi dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Setelah itu, untuk membandingkan variabel  $X_1$  mempunyai pengaruh terhadap variabel Y dilakukan dengan mencari  $t_{hitung}$  Korelasi Rank Spearman  $X_1$  dengan cara:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$$\begin{aligned} n &= 300 \\ r &= 0,90 \\ t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,90 \sqrt{300-2}}{\sqrt{1-0,90 \cdot 0,90}} \\ &= \frac{0,90 \cdot 17,27}{0,44} = 35,32 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil uji t pertama ( $X_1$ ) di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  35,32 yang telah diperbandingkan dengan nilai distributif t untuk uji kedua pihak dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan 298 (dk = 300-2), yang memiliki nilai 1,968

menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ).

Menurut kriteria pengujian jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib retribusi dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Sesuai pendapat Sugiyono (2003:215) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesadaran wajib retribusi dengan tingkat penunggak retribusi IPT di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya, maka analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang ditemukan, yakni  $\rho_1 = 0,90$ . Jadi koefisien determinasi dari  $0,90^2 = 0,81 = 81\%$ . Hal ini berarti pengaruh kesadaran wajib retribusi terhadap tingkat penunggak retribusi IPT adalah 81% dan sisanya 19% dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, faktor denda dan faktor lainnya diluar penelitian.

#### HIPOTESIS VARIABEL $X_2$ Y

Selanjutnya, setelah data variabel  $X_2$  dan variabel Y diolah dalam tabel pertolongan yang terdapat pada Lampiran 3, dimana diperoleh  $\Sigma b_1^2$  adalah 3951959,5 maka koefisien korelasi antara  $X_2$  dan Y dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \rho_2 &= 1 - \frac{6 \cdot 3951959,5}{300(90000-1)} \\ &= 1 - \frac{23711757}{26999700} \\ &= 1 - 0,88 = 0,12 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\rho_2$  sebesar 0,12. Hal ini berarti terdapat hubungan atau korelasi yang

sangatrendah antara kualitas pelayanan dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Setelah itu, untuk membandingkan variabel  $X_2$  mempunyai pengaruh terhadap variabel Y dilakukan dengan mencari  $t_{hitung}$  Korelasi Rank Spearman  $X_2$  dengan cara:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$$n = 300$$

$$r = 0,12$$

$$\begin{aligned} &= \frac{0,12 \sqrt{298}}{\sqrt{0,99}} = \frac{0,12 \cdot 17,27}{\sqrt{0,99}} \\ &= \frac{0,12 \cdot 17,27}{1} = 2,08 \end{aligned}$$

Selanjutnya hasil uji t kedua ( $X_2$ ) di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebanyak 2,08 yang telah diperbandingkan dengan nilai distributif t untuk uji kedua variabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan 298 ( $dk = 300-2$ ), yang memiliki nilai 1,968 menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ).

Menurut kriteria pengujian jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Sesuai pendapat Sugiyono (2003 : 215) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat penunggak retribusi IPT di Kecamatan Gubeng, maka analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang ditemukan, yakni  $\rho_2 = 0,12$ . Jadi koefisien determinasi dari  $0,12^2 = 0,0144 = 1,44\%$ . Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat penunggak retribusi

IPT adalah 1,44%. Sisanya 98,56 % dipengaruhi oleh faktor kesadaran wajib retribusi dan faktor sanksi denda maupun faktor lainnya diluar penelitian.

### HIPOTESIS VARIABEL X<sub>3</sub> Y

Selanjutnya, setelah data variabel X<sub>3</sub> dan variabel Y diolah dalam tabel pertolongan yang terdapat pada Lampiran 4, dimana diperoleh  $\Sigma b_1^2$  adalah 3919259,5 maka koefisien korelasi antara X<sub>3</sub> dan Y dihitung sebagai berikut:

$$\rho_3 = 1 - \frac{6 \cdot 3919259,5}{300(90000-1)}$$

$$= 1 - 0,870 = 0,13$$

Dari perhitungan di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\rho_3$  sebesar 0,13. Hal ini berarti terdapat hubungan atau korelasi yang sangat rendah antara sanksi denda dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Setelah itu, untuk membandingkan variabel X<sub>3</sub> mempunyai pengaruh terhadap variabel Y dilakukan dengan mencari hitung Korelasi Rank Spearman X<sub>3</sub> dengan cara:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$$n = 300$$

$$r = 0,13 = \frac{0,13 \sqrt{300-2}}{\sqrt{1-(0,13^2)}} = 2,3$$

Dan yang terakhir, hasil uji t ketiga (X<sub>3</sub>) di atas diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> 2,3 yang telah diperbandingkan dengan nilai distributif t untuk uji kedua pihak dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan 298 (dk = 300-2), yang memiliki nilai 1,968 menunjukkan bahwa t<sub>hitung</sub> lebih besar dari t<sub>tabel</sub> (t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub>). Menurut kriteria pengujian jika t<sub>hitung</sub> lebih

besar dari t<sub>tabel</sub>, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi denda dengan tingkat penunggak retribusi IPT.

Senada dengan pendapat Sugiyono (2003:215), untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesadaran dengan tingkat penunggak retribusi di Kecamatan Gubeng, maka analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang ditemukan, yakni  $\rho = 0,13$ . Jadi koefisien determinasi dari  $0,13^2 = 0,0169 = 1,69\%$ . Hal ini berarti pengaruh sanksi denda terhadap tingkat penunggak retribusi adalah 1,69%. Sisanya 98,31 % dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya faktor kesadaran wajib retribusi ataupun kualitas pelayanan, maupun faktor lainnya diluar penelitian.

### PEMBAHASAN

Pada penelitian ini terdapat pengaruh yang sangat tinggi dari faktor kesadaran di masyarakat. Pengaruh yang tinggi tersebut dikarenakan ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi tingkat kesadaran dari wajib retribusi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Fallan (2009), Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Pentingnya pengetahuan perpajakan bagi wajib

pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Namun, kesadaran wajib retribusi di wilayah Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dirasa kurang patuh terhadap pembayaran retribusi surat Izin Pemakaian Tanah (IPT). Hal ini dapat terlihat dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden. Sebanyak 100 dari 300 responden menjawab tingkat kesadaran rendah, 54 dari 300 responden menjawab tingkat kesadaran kurang dan sisanya 146 dari 300 responden menjawab bahwa mereka memiliki tingkat kesadaran tinggi dalam membayar retribusi IPT. Jika dikelompokkan ke dalam tabel distribusi, jumlah responden terbanyak berada pada tingkat kesadaran tinggi. Tetapi jika dilihat secara keseluruhan tanpa dikelompokkan ke dalam tabel distribusi, mayoritas dari mereka menyatakan bahwa tingkat kesadaran mereka masih dibawah tingkat kesadaran tinggi yaitu sebesar 154 dari 300 responden menjawab tingkat kesadaran rendah dan tingkat kesadaran kurang.

Hipotesis awal menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh kesadaran wajib retribusi terhadap tingkat penunggak retribusi IPT. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat, semakin rendah tingkat penunggak retribusi IPT. Tetapi di dalam hasil penelitian ini ditemukan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi IPT adalah tinggi, tetapi tingkat penunggak berada pada frekuensi tingkat penunggak sedang. Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan, mayoritas dari mereka mengatakan bahwa mereka mempunyai kesadaran akan membayar retribusi IPT karena menyadari bahwa retribusi IPT wajib dipatuhi sesuai dengan Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Izin Pemakaian Tanah aturan Kota Surabaya Nomor 16 Pasal 7 (tujuh) yaitu tentang Kewajiban Pemegang IPT.

Tetapi kewajiban tersebut tidak segera dipatuhi karena mayoritas masyarakat tidak terlalu memprioritaskan membayar retribusi IPT, disamping itu sanksi yang dikenakan hanya sebesar 2% sehingga masyarakat menganggap remeh hal tersebut dan mengakibatkan tingkat penunggak masih berada pada tingkat sedang. Dari alasan tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat faktor lain diluar penelitian yang mengakibatkan tingkat penunggak masih berada dalam tingkat sedang walaupun kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi adalah tinggi.

Sedangkan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat penunggak retribusi terhadap

pembayaran retribusi IPT dapat dilihat pada variabel  $X_2$  yaitu sangat rendah, atau bisa dikatakan kualitas pelayanan petugas retribusi hampir tidak berpengaruh terhadap tingkat penunggak retribusi IPT. 264 dari 300 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas retribusi adalah baik. Sisanya yaitu 36 dari 300 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas retribusi kurang baik. Menurut responden, dari 14 indikator kualitas pelayanan yang terdapat di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M/PAN/2/ 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, hanya beberapa indikator saja yang dinilai kualitas pelayanannya kurang baik, misalnya kecepatan pelayanan dalam melayani retribusi IPT dan kepastian jadwal pelayanan retribusi IPT. Selain dua indikator tersebut, reponden menyatakan bahwa kualitas pelayanan retribusi adalah baik. Hal tersebut senada dengan pendapat Menurut Boediono (2003 : 78) standar atau ukuran dasar adalah untuk mengetahui mutu pelayanan. Standar pelayanan bagi birokrasi umumnya ditentukan dalam Undang-Undang atau perundang-undangan lainnya. Dalam hal tidak ditentukan dalam perundang-undangan, bisa dilakukan mengumpulkan pendapat dari para ahli untuk dianalisis menghasilkan standar pelayanan.

Faktor terakhir adalah variabel ( $X_3$ ). Variabel tersebut adalah sanksi denda dimana 189 dari 300 responden menyatakan bahwa sanksi denda mempengaruhi masyarakat dalam menunggak

membayar retribusi IPT. Hal itu disebabkan karena wajib retribusi merasa bahwa sanksi denda yang ditetapkan pihak dinas dirasa berlebihan sehingga menunggak pembayaran retribusi IPT berakibat denda yang harus ditanggung para wajib retribusi semakin bertambah sehingga wajib retribusi merasa keberatan. Semakin banyak denda yang dikenakan, justru semakin banyak wajib retribusi yang malas untuk membayar retribusi. Tetapi walau demikian, masyarakat wajib retribusi Kecamatan Gubeng Kota Surabaya harus tetap patuh dalam membayar sanksi denda yang telah ditetapkan oleh petugas retribusi IPT

Hal ini sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2016 : 62), yang mengemukakan bahwa Sanksi perpajakan (sanksi denda) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

## **KESIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian terhadap 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi tingkat penunggak retribusi IPT dalam membayar retribusi IPT di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan secara rata-rata persepsi responden terhadap 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi tingkat penunggak retribusi dalam membayar retribusi IPT di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya menunjukkan mayoritas tingkat penunggak retribusi paling banyak

yaitu masyarakat yang dinyatakan sebagai tingkat penunggak sedang. Ketiga faktor yang mempengaruhi tingkat penunggak retribusi dalam membayar retribusi IPT di Kecamatan Gubeng yaitu :

1. Variabel  $X_1$  yaitu kesadaran wajib retribusi memiliki pengaruh sebesar 81% terhadap tingkat penunggak retribusi IPT dan terdapat tingkat hubungan yang sangat tinggi antara kesadaran dan tingkat penunggak retribusi IPT. Selain itu berdasarkan uji hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara Variabel  $X_1$  dengan variabel Y.
2. Variabel  $X_2$  yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 1,44% dan terdapat tingkat hubungan yang sangat rendah antara kualitas pelayanan dan tingkat penunggak retribusi IPT. Selain itu, berdasarkan uji hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel  $X_2$  dengan variabel Y.
3. Variabel  $X_3$  yaitu sanksi denda memiliki pengaruh sebesar 1,69% dan terdapat tingkat hubungan yang sangat rendah antara sanksi denda dengan tingkat penunggak retribusi IPT. Selain itu berdasarkan uji hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel  $X_3$  dengan variabel Y.

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Karena kesadaran merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat penunggak

retribusi IPT, maka diperlukan usaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat setempat akan pentingnya membayar retribusi IPT. Hal ini dapat dilakukan dengan cara sosialisasi mengenai pentingnya membayar retribusi serta keefektifan jadwal pelayanan retribusi di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

2. Faktor kedua yang mempengaruhi tingkat penunggak retribusi yakni kualitas pelayanan. Maka untuk mengurangi tingkat penunggak dalam membayar retribusi IPT, diharapkan petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit kepada wajib retribusi serta dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada. Diharapkan petugas retribusi mengadakan kebijakan pemutihan retribusi IPT agar tingkat penunggak retribusi IPT semakin berkurang.
3. Faktor ketiga yang mempengaruhi tingkat penunggak retribusi yaitu sanksi denda. Sanksi denda retribusi sudah diatur di dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 13 Tahun 2010 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah pasal 23 : “Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat waktunya atau kurang bayar, dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari besarnya retribusi yang terutang yang tidak atau kurang bayar dan ditagih menggunakan STRD (Surat Tagihan Retribusi

Daerah).” Jika peraturan sanksi denda sudah diatur di dalam Peraturan Daerah, maka masyarakat diharapkan lebih mematuhi dan tidak menunda-nunda membayar retribusi agar tidak menumpuk tunggakan retribusi. Karena jika masyarakat terus menerus menunggak membayar retribusi maka akan berpengaruh terhadap sumber PAD (Pendapatan Asli Daerah) di Kota Surabaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2006. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta : Andi
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Izin Pemakaian Tanah
- Rahayu, Siti Kurnia. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Bandung : Graha Ilmu
- Ryaas Rasyid. 1997. *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru* : Yasrif Watampone, Jakarta.
- Siahaan P. Marihot. 2008. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tmbooks. 2016. *Cermat Menguasai Seluk Beluk Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Andi Publisher
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah