

## Analisis Pengaruh Green Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Mediasi

Farah Meutia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Diponegoro

Alamat: Jl. Prof. Soedarto No.13, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

Korespondensi penulis: [farahmeutia@gmail.com](mailto:farahmeutia@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of green marketing on customer loyalty, with brand image as a mediating variable. In the context of increasing environmental awareness among consumers, green marketing strategies become an important element in building long-term relationships with customers. This study uses a quantitative approach with a survey method of 200 respondents who are active customers of green products. The data analysis technique uses structural equation modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). The results of the study indicate that green marketing has a significant positive effect on brand image, and brand image significantly mediates the effect of green marketing on customer loyalty. This means that companies that consistently implement green marketing strategies can build a strong brand image and ultimately increase consumer loyalty. The practical implications of this study suggest that companies should not only use green elements as a momentary marketing strategy, but integrate them into brand values and operational activities as a whole. This study also encourages companies to improve communication about their environmental commitments through various digital marketing channels. Further studies are recommended to test this model in different industry sectors and consider variables such as consumer trust and corporate ethical values.*

**Keywords:** *green marketing, customer loyalty, brand image, consumer behavior, sustainable marketing strategies*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh green marketing terhadap loyalitas pelanggan, dengan citra merek sebagai variabel mediasi. Dalam konteks meningkatnya kesadaran lingkungan di kalangan konsumen, strategi pemasaran ramah lingkungan menjadi elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 200 responden yang merupakan pelanggan aktif produk ramah lingkungan. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa green marketing berpengaruh positif signifikan terhadap citra merek, dan citra merek secara signifikan memediasi pengaruh green marketing terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, perusahaan yang menerapkan strategi green marketing secara konsisten dapat membangun citra merek yang kuat dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen. Implikasi praktis dari penelitian ini menyarankan agar perusahaan tidak hanya menggunakan elemen hijau sebagai strategi pemasaran sesaat, tetapi mengintegrasikannya ke dalam nilai merek dan aktivitas operasional secara menyeluruh. Penelitian ini juga mendorong perusahaan untuk meningkatkan komunikasi tentang komitmen lingkungan mereka melalui berbagai saluran pemasaran digital. Studi lanjutan disarankan untuk menguji model ini pada sektor industri berbeda dan mempertimbangkan variabel seperti kepercayaan konsumen dan nilai etika perusahaan.

**Kata Kunci:** green marketing, loyalitas pelanggan, citra merek, perilaku konsumen, strategi pemasaran berkelanjutan

## 1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada setiap daerah dalam mengelola sumber daya daerah dengan sumber pendaan antara lain: Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil pengelolaan kekayaan yang dipisahkan dan sumber pendapatan asli daerah yang sah (hasil penjualan aset tetap daerah dan jasa giro), hal ini dilakukan dengan penuh tanggung jawab dalam rangka meningkatkan pembangunan di daerah dan mengurangi sumbangan yang bersumber dari pemerintah pusat.

Tekad pemerintah untuk mewujudkan otonomi yang nyata dan bertanggung jawab melalui pemberian kewenangan yang lebih besar terhadap daerah merupakan salah satu cara untuk memberdayakan potensi daerah di berbagai bidang pembangunan. Perhitungan efektifitas dan efisiensi pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah dapat membantu pemerintah daerah dalam mengukur keberhasilan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerahnya. Efektifitas adalah keberhasilan atau kegagalan dari organisasi dalam mencapai tujuannya. (Kabupaten Kupang adalah salah satu kabupaten di provinsi Nusa Tenggara Timur, yang memiliki sumber daya alam yang cukup melimpah

Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan hal yang menarik untuk diteliti karena pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan daerah dan pembangunan daerah untuk menetapkan Otonomi Daerah.

Oleh karena itu perlu dianalisis efisiensi dan efektifitas penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kupang, kemudian seberapa besar kontribusinya terhadap PAD Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kupang itu sendiri. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengakat penelitian yang berjudul **“Analisis Efisiensi, Efektifitas dan Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kupang”**

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif untuk menjawab permasalahan yang ada, untuk menghitung efektifitas, kontribusi pajak daerah serta retribusi daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kupang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder, pengumpulan data menggunakan metode runtun waktu (*time series*). Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah laporan daftar target dan realisasi pendapatan, Rincian Laporan Realisasi Anggaran menurut urusan pemerintah daerah, Organisasi Pendapatan dan Belanja Daerah tahun anggaran 2019-2023. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi yang ditetapkan oleh peneliti yaitu Laporan Daftar Target dan Realisasi Pendapatan, Rincian Laporan Realisasi Anggaran Menurut Urusan Pemerintahan Daerah, Organisasi Pendapatan dan Belanja Daerah, tahun 2019-2023. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penelitian menggunakan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut: dokumentasi, wawancara, observasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Efisiensi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**

Efisiensi selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efisiensi merupakan hubungan antara target yang ditentukan dengan realisasi yang diperoleh. Dapat dilihat pada Tabel 4.9 tentang analisis efisiensi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di BAPENDA Kabupaten Kupang tahun 2019-2023 dikategorikan **Sangat Efisien** dari persentase rata-rata tingkat efisiensi mencapai 2,004%

#### **Efektifitas Pajak Daerah**

Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektifitas merupakan hubungan antara target yang ditentukan dengan realisasi yang diperoleh. Dapat dilihat pada Tabel 4.10 tentang analisis efektifitas Pajak Daerah di BAPENDA Kabupaten Kupang tahun 2019-2023 dikategorikan Cukup Efektif dari persentase rata-rata tingkat efektivitasnya mencapai 82,75%.

### **Kontribusi Pajak Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah**

Hasil penelitian menunjukkan likuiditas yang diproksikan dengan CR (*Current Ratio*) tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan di masa invasi Rusia dan Ukraina. Nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05) dan nilai hasil uji likuiditas sebesar 0,997 atau  $0,997 > 0,05$  maka diketahui likuiditas tidak berpengaruh terhadap nilai perusahaan. Hal ini berarti meningkat atau menurunnya likuiditas tidak akan mempengaruhi nilai perusahaan.

### **Efektifitas Retribusi Daerah**

Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektifitas merupakan hubungan antara target yang ditentukan dengan realisasi yang diperoleh. Dapat dilihat pada Tabel 4.10 tentang analisis efektifitas Retribusi Daerah di BAPENDA Kabupaten Kupang tahun 2019-2023 dikategorikan **Tidak Efektif** dari persentase rata-rata tingkat efektivitasnya mencapai 34,20 %.

### **Kontribusi Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah**

Kontribusi Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah dapat diartikan sebagai sumbangan. Analisis Kontribusi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar Kontribusi Retribusi Daerah pada Pendapatan Asli Daerah di BAPENDA Kabupaten Kupang Pada Analisis terhadap Pendapatan Asli Daerah dapat diketahui bahwa tingkat Kontribusi Retribusi Daerah terbesar sampai terkecil yang dijelaskan pada Tabel 4.12 tingkat Kontribusi Retribusi Daerah dari tahun 2019-2023 mengalami Fluktuasi dengan persentase rata-rata mencapai 0,69 % yang dikategorikan kedalam kriteria

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Tingkat efisiensi penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah BAPENDA Kabupaten Kupang pada tahun 2019-2023 dengan rata-rata 2,004% yang

mencerminkan penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah yang sangat efisien.

2. Tingkat Efektivitas penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah BAPENDA Kabupaten Kupang pada tahun 2019-2023 secara keseluruhan menunjukkan kriteria nilai interpretasi cukup efektif, dengan rata-rata sebesar 82,75% bagi penerimaan pajak daerah dan untuk penerimaan retribusi daerah dengan rata-rata sebesar 34,20% menunjukkan kriteria kurang efektif, yang berarti bahwa BAPENDA Kabupaten Kupang belum berhasil mencapai tujuan dalam merealisasikan pajak daerah dan retribusi daerah sehingga dikatakan belum berjalan dengan efektif.
3. Kontribusi penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kupang tahun 2019-2023 secara keseluruhan menunjukkan kriteria nilai interpretasi sangat baik, bagi penerimaan pajak daerah dan untuk penerimaan retribusi daerah menunjukkan kriteria sangat kurang. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Kupang kurang dalam mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan retribusi daerah yang menyebabkan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah masih kurang.

## **Saran**

### **Bagi Objek Penelitian**

Penelitian ini disarankan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan menambah informasi pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam pungutan pajak dan retribusi. Serta dapat memberikan informasi tentang kontribusi pajak daerah dan retribusi daerah pada Pendapatan Asli Daerah.

### **Untuk peneliti selanjutnya**

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah BAPENDA Kabupaten Kupang selaku perangkat daerah yang mengelola Pajak Daerah dan Retribusi Daerah harus lebih meningkatkan kinerjanya baik dalam pendataan potensi-potensi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang berada dalam wilayahnya dengan lebih baik dan teratur, serta terjun langsung melakukan pengawasan terhadap sumber-sumber Pajak dan Retribusi secara berkala agar meminimalisir penyimpangan dari oknum-oknum Wajib Pajak yang tidak tertib dalam penyampaian omset pendapatannya, serta

merangkul semua pihak yang berkepentingan terhadap Perda yang ditetapkan guna mencegah terjadinya penolakan terhadap Perda yang telah disahkan.

### **Bagi Pemerintah**

Penelitian ini membahas secara umum gambaran tentang efisiensi, efektivitas dan kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada PAD. Adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian secara mendalam dan berfokus pada upaya dan hasil serta belanja pemerintah daerah dalam usaha memperoleh pendapatan dari Retribusi Daerah untuk dapat digeneralisasikan pada wilayah lain yang lebih luas.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Dwiyanto, P. B., & Utami, S. J. (n.d.). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sumbawa, 118–129.
- Elfayang, R. A. P., & Puspitasari, A. R. (2014). Analisis efektivitas, efisiensi, dan kontribusi pajak daerah dan retribusi daerah terhadap peningkatan PAD Kabupaten Blora tahun 2009-2013. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(4).
- Galih, W., & Pamungkas, T. S. (2017). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Jember. *Jurnal STIE Semarang*, 9.
- Ghonimah, Z. A., & Ainiyah, Y. A. P. E. P. (2020). Analisis efisiensi, efektivitas dan kontribusi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Banjarnegara, 7(2), 1–12.
- Hakim, A. (2010). Statistik deskriptif untuk ekonomi dan bisnis. Ekonisia.
- Halim, A. (2004). Akuntansi keuangan daerah. Salemba Empat.
- Irwan, M., & Haruni, O. (n.d.). Analisis efektivitas, efisiensi, kontribusi retribusi dan pajak daerah terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Bangga. *Jurnal EMOR*, 2(2), 167–183.
- Mardiasmo. (2002). Otonomi daerah dan manajemen keuangan daerah. Andi.
- Octovido, I., Sudjana, N., & Azizah, D. F. (2014). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah Kota Batu (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu tahun 2009-2013). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1).
- Trisnasari, R., & Sunaningsih, S. N. (2022). Analisis kontribusi pajak dan retribusi

daerah terhadap pendapatan asli daerah. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 18.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. (2004).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. (2004).

Utami, M., & Ningsih, S. (2018). Halaman 672-687. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(4), 1.

Wicaksono, G., & Pamungkas, T. S. (2017). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Jember. *Jurnal STIE Semarang*, 9(1), 81–89.

Yenni Del Rosa, I. S. M. A. (2020). Analisis efektivitas dan efisiensi pajak daerah, retribusi daerah dan kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 22.

Zainuddin. (2016). Efektivitas, efisiensi dan kontribusi pajak daerah terhadap pendapatan asli daerah Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, VII(2), 156–178.