

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
KABUPATEN LABUHANBATUTAHUN 2020-2024**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :

YUNUS SYUKRON RASYADI MUNTHE

2101105261

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2025

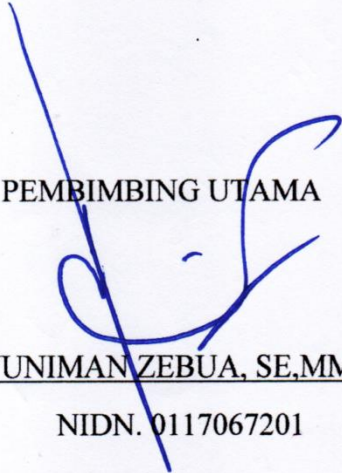
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YUNUS SYUKON RASYADI MUNTHE
NPM : 2101105261
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PEMUNGUTAN PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN (PBB-P2) KABUPATEN
LABUHANBATU 2020-2024

RANTAUPRAPAT, 9 SEPTEMBER 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA


YUNIMAN ZEBUA, SE,MM

NIDN. 0117067201

PEMBIMBING PENDAMPING


YANTO ZELIBU, SH M.H

NIDN. 0120109303

MENYETUJUI:

DEKAN


PRISTIYONO, SE, M.Si

NIDN. 0116118301

KA. PRODI MANAJEMEN


YUNIMAN ZEBUA, SE, MM

NIDN. 0117067201



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunus Syukron Rasyadi Munthe

NPM : 2101105261

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2020-2024”** adalah benar hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya milik saya, semua informasi yang berasal dari penulis lain, kepada mereka telah diberikan penghargaan dengan mengutip sumber tersebut.

Oleh Karena itu semua tulisan Skripsi ini menjadi tanggungjawab saya sebagai penulis, dan saya akan menanggung semua resiko yang terjadi berkaitan dengan Skripsi saya ini.

Rantauprapat, September 2025

Penyusun



Yunus Syukron Rasyadi Munthe

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2). Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan (X_1), kepuasan wajib pajak (X_2) dan target penerimaan pajak (Y). Penelitian ini dilakukan berdasarkan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas atas layanan yang baik. Sehingga wajib pajak akan semakin tertarik untuk membayar pajak agar tingkat penerimaan pajak terpenuhi. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) yang terdaftar di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling insidental. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner.

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25.0 *for windows*. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan dengan tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib pajak cenderung meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Tingkat Penerimaan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan dipanjatkan kehadirat Allah SWT, oleh karena anugerah dan rahmat-Nya yang melimpah berupa ilmu pengetahuan, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2020-2024”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Labuhanbatu. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh dengan jalan kebenaran seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Sebagai ucapan rasa syukur yang sebesar-besarnya, maka penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM selaku Ka.Prodi Manajemen Universitas Labuhanbatu dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Yanto Zelibu, SH, M.H selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Istri Tercinta Apt. Elvi Syahrina, S.Farm dan anak tersayang Aqsha Arzanka Ramadhan Munthe yang merupakan dunia bagi penulis, support systemnya penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan penuh haru dan kebahagiaan yang tak terbatas.
6. Kepada orang tua serta mertua penulis yang turut mendoakan setiap perjalanan yang dilalui oleh penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan bagi penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti di masa yang akan datang yang nantinya dapat dikembangkan menjadi lebih baik sebagai bahan kajian, maupun sebagai salah satu sumber informasi dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Rantauprapat, September 2025

Penyusun



Yunus Syukron Rasyadi Munthe

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
1. Batasan Masalah	6
2. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teoritis	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Wajib Pajak	14
3. Tingkat Penerimaan	17
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
1. Lokasi Penelitian.....	23
2. Waktu Penelitian	23
3. Waktu Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	24
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
D. Jenis Data dan Sumber Data	26
1. Jenis Data	26

2. Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Uji Instrumen Penelitian.....	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
G. Metode Analisis Data.....	29
1. Metode Analisis Deskriptif	29
2. Analisis Regresi Linier Berganda	31
3. Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Profil dan Sejarah Kabupaten Labuhanbatu	33
2. Sejarah Terbentuknya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu.....	34
3. Tupoksi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu.....	34
4. Karakteristik Responden.....	41
5. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	43
6. Analisis Statistik	50
B. Pembahasan.....	53
1. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak terhadap Tingkat Penerimaan (Secara Parsial).....	54
2. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Tingkat Penerimaan (Secara Parsial).....	54
3. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Tingkat Penerimaan (Secara Simultan)	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keseluruhan Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2020-2024.....	3
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert (<i>Likert Scale</i>)	27
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen	28
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak (X_1).....	43
Tabel 4.5 Deskripsi Data Kepuasan Wajib Pajak (X_2).....	45
Tabel 4.6 Deskripsi Data Tingkat Penerimaan (Y)	47
Tabel 4.7 Hasil Estimasi Regresi Berganda	48
Tabel 4.8 Hasil Uji t Secara Parsial.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji f Secara Simultan	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi Variabel	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Uji Normalitas	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden	60
Lampiran 2 Kuesioner	61