

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Rambu Trio Lita Baok (2020) Tentang Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kota Batu pada penelitiannya peneliti menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini membahas mengenai upaya Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batu yang diupayakan untuk selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah yaitu banyak masyarakat yang kurang memperhatikan dalam membayar pajak. Masyarakat selalu menunggu saat jatuh tempo dalam membayar pajak, terkadang juga para pemungut pajak merasa kesulitan dalam mencari alamat wajib pajak untuk memberikan SPPT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan strategi yang dilakukan Badan Keuangan Daerah Kota Batu untuk meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sudah cukup baik, yakni mengalami peningkatan pada tiga tahun terakhir. Pembayaran pajak dilakukan di Bank Jatim atas dasar kerjasama, melakukan sosialisasi dan himbauan secara intens ke Desa-Desa, membuat perlombaan di masyarakat terkait pembayaran pajak. Kendala yang menghambat penerimaan pajak selama ini adalah wajib pajak tidak berada di tempat, dan juga para wajib pajak selalu menunggu tanggal jatuh tempo.

Penelitian yang dilakukan oleh (Firdausa 2022) Tentang Pengaruh Strategi Pemungutan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Kecamatan Pujer Tahun 2017-2021, hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan pengujian strategi pemungutan pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5% dan nilai fhitung >

ftabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh signifikan antara strategi pemungutan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Pujer.

B. Uraian Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2019:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan wajib pajak. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2020:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2020:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2019:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari

terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

b. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak instansi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya .(Firdausa 2022). Dalam memberikan Kualitas Pelayanan instansi juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya. (Priok 2020) Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.

- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta *features* dari Kualitas Pelayanan.
- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Menurut Moenir (GINTING 2023) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
3. Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.
4. Faktor Pendapatan Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
6. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

d. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Aji, Erawati, and Murti 2021)mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) *Reliability* (kehandalan) Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*depentdably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuaidengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa

melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- a) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
 - b) Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
 - c) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
- 2) *Responsiveness* (Daya tanggap) Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi, kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :
- a) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen
 - b) Respon karyawan terhadap saran konsumen
 - c) Memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan) Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :
- a) Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen
 - b) Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan
 - c) Karyawan yang bersikap sopan
- 4) *Empathy* (empati) Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik,

perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- a) Memberikan perhatian individu kepada konsumen
 - b) Keramahan karyawan
 - c) Kebutuhan pelanggan secara spesifik.
- 5) *Tangibles* (bentuk fisik) Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :
- a) Penampilan Petugas Pelayanan
 - b) Peralatan yang modern
 - c) Tempat parkir

2. Kepuasan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan oleh wajib pajak (Alabede, dkk. 2019). Kepuasan wajib pajak diukur dari kualitas pelayanan, kedua hal tersebut saling berkaitan, apabila sistem kualitas pelayanan nya baik maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pembayarannya serta memberikan rasa senang, dan begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang kurang baik maka dapat meningkatkan rasa kurang puas terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan perlu untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai saja tetapi juga melihat dari segi kondisi tempat maupun fasilitas yang ada di kantor pelayanan pajak (Aji et al. 2021).

Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (tax avoidance) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak sudah merasa puas dengan sendirinya maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Husudur et al. 2024). Menurut Kotler (2020:45) menjelaskan bahwa kepuasan pada dasarnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Masutnya adalah, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu kepuasan adalah perasaan senang, percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan utama Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Labuhanbatu. Untuk itu Badan Pendapatan Daerah perlu mengetahui faktor apa saja yang menarik seorang wajib pajak untuk kembali lagi ke membayar pajak. Karena kepercayaan dan kepuasan wajib pajak merupakan kunci keberhasilan tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2). Menurut (GINTING 2023) menyatakan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak antara lain :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Indikator-Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut (FAUZIAH 2019)terdapat indikator-indikator kepuasan wajib pajak antara lain :

1. Prosedur pelayanan: menyangkut waktu tunggu dan waktu proses.
2. Persyaratan pelayanan: berkaitan dengan validitas dan reliabilitas pelayanan administrasi.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak eksternal seperti staf administrasi, instruktur, keamanan dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada di garis depan dalam melayani langsung wajib pajak eksternal.

4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari wajib pajak.
5. Kemampuan petugas pelayanan menyangkut kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak.

3. Tingkat Penerimaan Pajak

a. Pengertian Tingkat Penerimaan Pajak

Tingkat Penerimaan Pajak Menurut (Nisa Fitriani and Senopati 2021) merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus, dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. Tingkat penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan. Kesimpulannya bahwa yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya pengeluaran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh pendiri awal negara ini yaitu menyejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan keadilan sosial.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Pajak

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pajak sebagai berikut:

1. Kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan
Mekanisme perpajakan yang mudah dipahami dan sederhana, pelaksanaan undang-undang yang jelas dan tegas tidak akan menimbulkan salah interpretasi, dampaknya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Dengan demikian hal ini akan memperlancar penerimaan negara dari

sektor pajak. Kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturan yang tidak berbelit-belit. Prosedur yang tidak rumit dengan formulir yang mudah dimengerti pengisiannya oleh wajib pajak.

2. Kebijakan pemerintah Pencapaian di bidang sosial dan ekonomi yang merupakan sasaran utama sumber penerimaan pajak harus didukung oleh kebijakan pemerintah, dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan tersebut. Kebijakan dalam hal ini adalah hal-hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam undang-undang. Pemerintah diberikan asas *Freies Ermessen* (kebebasan bertindak) dalam bentuk tertulis yang berupa peraturan kebijaksanaan, berupa peraturan lain yang menjelaskan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
3. Sistem administrasi Merujuk pada kualitas pelayanan, sistem administrasi merupakan prioritas utama bagi pemerintah agar fungsinya berjalan secara efektif dan efisien. Sistem administrasi memegang peran penting, maka sistem tersebut diharapkan penekannya berupa kesederhanaan prosedur. Kerumitan sistem akan membuat wajib pajak semakin enggan membayar pajak.
4. Pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam hal ini wajib pajak akan berdampak pada optimalisasi penerimaan pajak. Pemerintah harus peka terhadap kebutuhan wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar pajak, kebutuhan tersebut berupa pelayanan akan informasi mulai dari sistem pembayaran, hal tersebut dapat diperoleh dari pelayanan aparat perpajakan yang disediakan oleh pemerintah.

5. Kesadaran dan pemahaman warga negara Sosialisasi kepada wajib pajak merupakan salah satu wujud dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, ada banyak faktor yang menghambat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya salah satunya adalah tingkat kesadaran yang timbul oleh ketidakpahaman. Kesadaran dapat ditumbuhkan dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak itu sendiri tentang kewajibannya kepada negara, hal tersebut dapat di antisipasi sosialisasi sebagai langkah yang paling sederhana. Maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan.
6. Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi) Berjalannya sistem tentu saja didukung oleh yang menjalankan, dalam hal ini yang menjalankan sistem perpajakan adalah aparat pajak/petugas pajak. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik dan bermoral tinggi.

c. Indikator-Indikator Tingkat Penerimaan Pajak

Menurut (Yunitasari 2019) terdapat beberapa indikator dari tingkat penerimaan pajak antara lain :

1. Peran Penerimaan Pajak

Peran penerimaan pajak sangat penting bagi kemandirian pembangunan karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dari dalam negeri yang paling utama untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan negara yang potensial, karena

melalui pajak pemerintah dapat membiayai sarana dan prasarana publik diseluruh sektor kehidupan, seperti sarana transportasi, air, listrik, pendidikan, kesehatan, keamanan, komunikasi, sosial dan berbagai fasilitas lainnya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembangunan. Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah.

2. Sumber Penerimaan Pajak

Penerimaan dari sektor perpajakan merupakan sumber utama untuk pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan. Penerimaan yang terdiri atas penerimaan pajak dalam negeri dan pajak luar negeri inilah yang akan digunakan menjadi anggaran untuk menjalankan roda pemerintahan, sehingga pajak merupakan wujud nyata partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang dapat meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab atas pembangunan Negara.

3. Upaya dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak

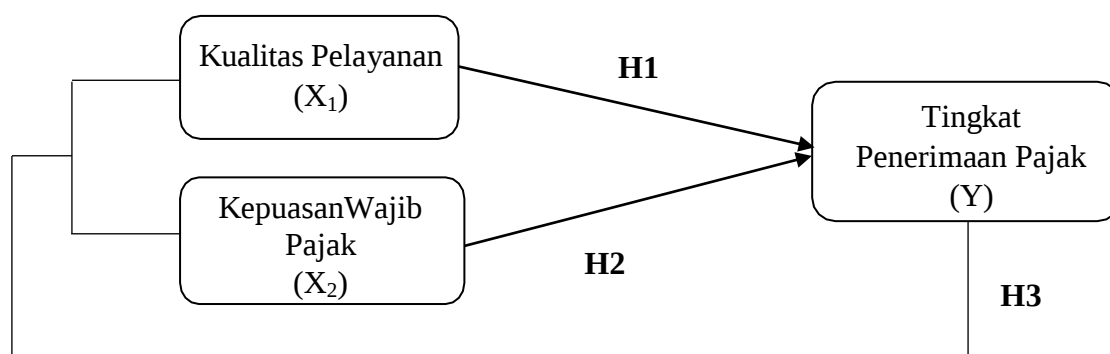
Berbagai kebijakan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak terus digulirkan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah reformasi perpajakan dengan penyempurnaan kebijakan dan sistem administrasi perpajakan yang modern agar potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah hubungan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur melalui sebuah penelitian (Djara 2021). Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas perlu ditunjang oleh faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi

penerima pelayanan. Hal ini dapat diwujudkan dengan melakukan rangkaian kesatuan pelayanan sejak dari prosedur pelayanan sampai kepada keamanan pelanggan. Demikian kelemahan, kecepatan, kemudahan dan biaya yang murah merupakan bagian yang terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen akan dapat memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dan kepuasan konsumen merupakan hasil dari penyelenggara pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk memperjelas gambaran dari penelitian ini, berikut ini penulis menyajikankerangka pemikiran yang dapat mewakili dari isi skripsi ini secara umum dapatdilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Sebuah hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap suatu persoalan yang dimaksud sebagai tuntutan sementara dalam penelitian untuk mencari jawaban yang sebenarnya (Yunitasari 2019). Maka hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul, mengacu pada landasan teori yang ada. Maka hipotesis tindakan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga kualitas pelayanan pemungutan pajak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.
2. Diduga kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.
3. Diduga kualitas pelayanan pemungutan pajak dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) Kabupaten Labuhanbatu tahun 2020-2024.