

# The Influence of Service Quality and Information Systems for Rural and Urban Land and Building Tax Collection (PBB P2) on the Effectiveness of P2 PBB Payments at The Congeang Kecamatan District Office

Dina Diandri<sup>1</sup>, Tita Kartika<sup>2</sup>, Gunawan Wibisana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sebelas April Sumedang

dinadiandri389@gmail.com, tita@stie11april-sumedang.ac.id gunawanwibisanamkn@gmail.com

---

## Article Info

## ABSTRACT

*The core problem of this research is the effectiveness of the payment of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB P2) at the Congeang District Office, Sumedang Regency. The purpose of this study was to determine how much influence the quality of service and information systems for collecting Land and Building Tax (PBBP2) on the effectiveness of PBB P2 payments at the Congeang District Office, Sumedang Regency. This study uses quantitative methods. The number of samples in this study were 100 respondents using the method of random sampling. The analysis used is multiple linear regression analysis. Data processing using the SPSS for windows 25 program. The results of this study indicate that the quality of service and information systems for Rural and Urban Land and Building Tax (PBBP2) has a significant effect on the effectiveness of PBB P2 payments in Congeang District, Sumedang Regency. This is indicated by the regression equation  $Y = 12,516 + 0,154X_1 + 0,539X_2 + 3,427$ . The probability value is less than 0.05 and the calculated  $f$  value is greater than  $f$  table, the results of the coefficient of determination test to determine the amount of contribution provided by the service and information system for Rural and Urban Land and Building Tax (PBBP2) on the effectiveness of (PBBP2) payments of 46.9%. Then according to the  $t$ -test the quality of service has a significant effect on the effectiveness of PBB P2 payments seen from  $t$  count  $>$   $t$  table ( $1.685 > 1.660$ ) and the information system for Rural and Urban Land and Building Tax (PBBP2) has a significant effect on the effectiveness of PBB P2 payments seen from  $t$  count  $>$   $t$  table ( $7.172 > 1.660$ ).*

---

## Keywords:

Service Quality,  
Information System,  
Effectiveness Of  
Paying



Copyright © 2022 Journal of Business Accounting and Finance. All rights reserved

---

## Corresponding Author:

Dina Diandri<sup>1</sup>,  
Prodi Akuntansi,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Jl Angrek Situ No 19 Sumedang Utara Sumedang.  
Email: [dinadiandri389@gmail.com](mailto:dinadiandri389@gmail.com)

---

## 1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang melimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi. Pemerintah pada hakekatnya dibentuk tidak hanya untuk melindungi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi pemerintah juga mengupayakan kesejahteraan rakyat yang makmur dan berkeadilan. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam memainkan perannya, anggaran sangat menentukan kuat lemahnya pemerintahan suatu Negara. Pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Menurut Kompas (2020) Bank Indonesia (BI) mencatat Utang Luar Negeri (ULN) Indonesia pada periode Agustus

2020 mencapai 413,4 miliar dollar AS atau setara dengan Rp 6.076,9 triliun (kurs 14.700). Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan Negara sampai saat ini, penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Pajak dalam perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Untuk mensukseskan pemungutan pajak sesuai target yang ada, maka aparat perpajakan dituntut semakin mampu dan selalu melakukan pembenahan, baik dalam perangkat hal hukum, prosedur dan peralatan teknis pendukung lainnya. Lebih-lebih pada aspek moral dan semangat unsur manusianya yang langsung terkait dalam proses pemungutan pajak. Atau dengan kata lain, bahwa diperlukan upaya-upaya untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pemungutannya. Pada perkembangan teknologi saat ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merancang berbagai teknologi informasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2-P2) yang merupakan aplikasi sistem informasi administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) berintegrasi dengan tempat pembayaran, selain itu informasi yang ada dalam database dapat diakses oleh wajib pajak dengan pemanfaatan terminal di setiap Kantor Pelayanan PBB P2 yang terletak di Pelayanan Satu Tempat (PST). Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di daerah, semakin menarik untuk dikaji mengingat jenis pajak ini bersifat meluas dengan sebagian besar rakyat atau penduduk sebagai subjeknya. Tidak ada sejangkal tanahpun yang luput dari jangkauan pajak ini, kecuali yang ditentukan lain oleh Undang-Undang. Era otonomi kedepan, Pajak Bumi dan Bangunan akan menjadi salah satu sumber yang cukup potensial bagi pembiayaan pemerintah daerah. Prosedur pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 dan telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 tahun 1994. Berdasarkan observasi awal, penulis mengamati tentang efektivitas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) pada kantor Kecamatan Conggeang, kesimpulan dari wawancara dengan salah satu petugas PBB P2 menyatakan bahwa target penerimaan PBB P2 belum mencapai target yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan oleh kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah, tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai pajak dan sistem informasi ataupun aplikasi pembayaran pajak. Dan hasil wawancara dari salah satu wajib pajak yang ada di daerah Kecamatan Conggeang menyatakan bahwa kurangnya informasi dan sosialisasi dari petugas pajak kepada wajib pajak, kurang responsifnya pelaksanaan pelayanan pajak, serta dimasa pandemi covid-19 saat ini menjadi salah satu alasan mengapa wajib pajak telat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2). Sebagaimana pada tabel 1.1 yang menjelaskan tentang target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) berikut ini.

**Tabel 1.** Target dan Realisasi PBB P2 di Kecamatan Conggeang  
(Sumber : Kantor Kecamatan Conggeang ,2021)

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	(%)
2016	465.417.221	457.930.693	7.486.528	98,4%
2017	556.771.787	551.234.524	826.379	99,9%
2018	942.945.246	942.945.246	-	100%
2019	1.175.609.425	1.170.517.401	5.092.024	99,7%
2020	1.333.547.640	1.181.153.731	52.393.909	88,6%

Berdasarkan tabel 1 bahwa dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 penerimaan PBB P2 mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 penerimaan PBB P2 mengalami penurunan, disebabkan oleh adanya kekeliruan, mutasi objek baru, adanya lahan tower, tanah pemerintah, tidak ada objek, dan pada pandemi Covid-19 saat ini sangat berpengaruh terhadap penghasilan masyarakat maupun penghasilan dari pihak perusahaan, hal tersebut menjadi salah satu penyebab tidak terealisasinya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

(PBB P2). Meskipun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang tidak cukup signifikan, akan tetapi dengan memperhatikan kondisi tersebut maka dapat dikatakan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) belum optimal. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak dan target penerimaan PBB P2 tidak tercapai.

## 2. LITERATURE STUDY

### Teori Agensi (Agency Theory)

Teori keagenan merupakan teori yang menyatakan hubungan atau sebuah kontrak antara manajer (agent) dengan investor (prinsipal) (Hamdani, 2016: 30). Investor atau pemegang saham akan memberikan kontrak kepada manajer untuk bekerja sesuai dengan kepentingan pemegang saham. Manajer berperan penting dalam pengambilan setiap keputusan di perusahaan. Tujuan utama adanya agency theory tersebut adalah untuk menjelaskan bagaimana pihak- pihak yang melakukan hubungan kontrak dapat mendesain kontrak yang tujuannya untuk meminimalisir biaya agensi (agency cost) sebagai dampak adanya informasi yang tidak simetris dan kondisi yang mengalami ketidakpastian. Teori agensi juga berusaha untuk menjawab masalah keagenan yang disebabkan karena pihak- pihak yang menjalin kerjasama dalam suatu perusahaan mempunyai tujuan berbeda termasuk dalam menjalankan tanggungjawab untuk mengelola suatu perusahaan. Dimana satu atau lebih orang disebut prinsipal meminta orang lain yang disebut agent untuk mengambil keputusan atas nama prinsipal.

### Pajak

Pajak merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung dan tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan Negara. Sedangkan pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Seligman (Rahayu, 2017 : 25) menyatakan bahwa, “Taxis compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses the expenses incurred in the common interest of all without reference to special benefits conferred”. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang berkeberatan atas without reference karena bagaimanapun juga uang- uang pajak tersebut digunakan untuk produksi barang dan jasa, jadi benefit diberikan kepada masyarakat, hanya tidak mudah ditunjukkan apalagi secara perorangan. Beberapa pengertian di atas menyebutkan bahwa pajak sebagai contribution dan nonpenal transfer of resources diartikan sebagai iuran dan pungutan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2 P2) Mardiasmo (2018: 363) menyatakan bahwa, “Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang- Undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994”. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Sedangkan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Sedangkan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

### Kualitas Pelayanan

Sistem pemungutan pajak berdasarkan Self Assesment yang memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri. Hal ini berarti kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar perpajakannya berada pada wajib pajak itu sendiri. Salah satu bentuk upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui

peningkatan kualitas pelayanan. Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan khususnya pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2). Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat (Pandiangan, 2008: 5). Menurut Pararusman (Nurdin, 2019: 20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu.

Tangibles, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan personil dan bahan komunikasi.

Reliability, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.

Responsiveness, kemampuan untuk membantu pelanggan dan penyedia pelayanan yang tepat.

Assurance, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Emphaty, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

### **Sistem Informasi PBB P2**

Pada perkembangan teknologi saat ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merancang berbagai teknologi informasi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2-P2) yang merupakan aplikasi sistem informasi PBB P2 terintegrasi dengan tempat pembayaran, selain itu informasi yang ada dalam database dapat diakses oleh wajib pajak dengan pemanfaatan terminal di setiap Kantor Pelayanan PBB P2 yang terletak di Pelayanan Satu Tempat (PST).

Rusdiana (2014: 28) menyatakan bahwa kata sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu system, yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan. Selain itu, bisa diartikan sekelompok elemen independen, namun saling terkait sebagai satu kesatuan. Sistem adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling memengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Leitch dan Davis (Prasojo, 2013: 6) mendefinisikan Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung organisasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Pradana (2016) merangkum bahwa Dimensi sistem informasi dibagi menjadi empat bagian, yaitu aktifitas manajemen, kualitas informasi, struktur keputusan dan aplikasi sistem informasi. Keempat dimensi tersebut memiliki beberapa definisi serta klasifikasi masing-masing, berikut ini adalah definisi serta klasifikasi dari setiap dimensi.

1. Aktifitas Manajemen, sistem informasi terkadang diklasifikasikan berdasarkan aktifitas yang didukungnya. Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa pengelompokan pada level manajemen. Menurut Ebert dan Griffin (Rusdiana, 2014:23), pengelompokannya mencakup sistem informasi pengetahuan, sistem informasi operasional, sistem informasi taktis, sistem informasi strategis.
2. Kualitas Informasi, istilah kualitas informasi (quality of information) terkadang juga dipakai untuk menyatukan informasi yang baik. Menurut Burch dan Grudnitski (Rusdiana, 2014 : 23), kualitas informasi dapat diartikan sebagai pilar-pilar dalam bangunan dan menentukan baik tidaknya pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat dilihat berdasarkan relevansi, ketepatan waktu, dan keakurasian.
3. Struktur Keputusan, menurut Simon (Rusdiana, 2014: 25) bahwa suatu keputusan merupakan bagian dari suatu rangkaian proses pengambilan keputusan. Ada keputusan terstruktur dan ada yang tidak terstruktur. Keputusan terstruktur berasal dari permasalahan dan kejadian-kejadian yang terstruktur. Permasalahan atau keputusan bisa distrukturisasikarena sifatnya rutin sehingga bisa ditentukan sebelumnya. Keputusan tidak terstruktur berasal dari permasalahan yang sifatnya tidak bisa di prediksi karena tidak jelas rutinitasnya, sehingga seolah-olah baru atau mungkin memang benar baru atau bisa juga karena begitu pentingnya sehingga memerlukan perlakuan yang sangat khusus beda dari umumnya.
4. Efektivitas Pembayaran PBB P2, Sudrajat (2017) merangkum bahwa kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari

dan produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kuantitas, kuantitas dan waktu. Sondang (2010: 24) yang menjelaskan bahwa, “efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Adapun dimensi dari efektivitas adalah Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Perencanaan yang matang, Penyusunan program yang tepat suatu rencana, Tersedia sarana dan prasarana kerja, Pelaksanaan yang efektif dan efisien, Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

### 3. METHOD

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang merupakan data yang berupa angka atau kuantitatif yaitu pencarian data atau informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survei, sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi. Metode survei menurut Kerlinger (Sugiyono, 2019: 56) menyatakan bahwa. Survey Research studies large and small population (or universes) by selecting and studying samples chosen from the population to discover the relative incident, distribution, and interrelations of sociological and psychological variables”. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Hasil dari survei tersebut akan digunakan sebagai alat penjelasan juga sebagai data penguat deskriptif. Menurut Sugiyono (2019: 69) variabel independen sering disebut juga sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Variabel X1 dan Variabel X2 (Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2).

### 4. RESULT AND DISCUSSION

Kecamatan Conggeang merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat yang berada di kaki Gunung Tampomas, oleh karena itu tidak heran jika wilayah Kecamatan Conggeang subur akan air bersih. Kecamatan Conggeang berbatasan langsung dengan kecamatan Buahdua, Ujungjaya dan Paseh. Kecamatan Conggeang berjarak 20 km dari Kabupaten Sumedang dengan waktu tempuh sekitar 40 menit. Jumlah desa di Kecamatan Conggeang sebanyak 12 Desa, diantaranya yaitu Desa Jambu, Desa Narimbang, Desa Cipamekar, Desa Cibeureuyeh, Desa Pada Asih, Desa Babakan Asem, Desa Ungkal, Desa Cacaban, Desa Conggeang Wetan, Desa Conggeang Kulon, Desa Karanglayung, dan Desa Cibubuan. Total luas wilayah Kecamatan Conggeang adalah sekitar 6536,00 m<sup>2</sup> dan area lainnya sekitar 1260 m<sup>2</sup>. Pada tahun 2020 jumlah penduduknya sebanyak 33.394 orang, dengan kepadatan penduduk sebanyak 275 jiwa/km<sup>2</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada kantor Kecamatan Conggeang adalah sebanyak 42.449 wajib pajak (SPPT) yang tercatat. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak (SPPT) sebanyak 100 orang. kuesioner yang digunakan atau disebar sebanyak 100 kuesioner atau sebesar 100%. Dari kuesioner yang disebar terbagi atas beberapa kelompok atau karakteristik yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 48 orang atau sebesar 48% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang atau sebesar 52%. Responden berdasarkan umur dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 17-30 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, umur 31-44 tahun sebanyak

19 orang atau sebesar 19%, selanjutnya berumur 45-58 tahun sebanyak 45 orang atau sebesar 45%, dan terakhir yang berumur 59 tahun keatas sebanyak 13 orang atau sebesar 13%. Responden berdasarkan jenis pendidikan untuk jenjang pendidikan SD sebanyak 7 orang atau sebesar 7%, jenjang pendidikan SMP/MTs sebanyak 31 orang atau sebesar 31%, jenjang pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, jenjang pendidikan Diploma sebanyak 13 orang atau sebesar 30%, jenjang pendidikan Sarjana sebanyak 20 orang atau sebesar 20%, dan jenjang Magister sebanyak orang atau sebesar 2%. Responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 14 orang atau sebesar 14%, Karyawan Swasta sebanyak 25 orang atau sebesar 25%, Wirausaha sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, Petani sebanyak 40 orang atau sebesar 41%, dan lain- lainnya sebanyak 10 orang atau sebesar 10%.

Skor total untuk variabel kualitas pelayanan pajak adalah 4.028, penilaian secara keseluruhan yang H dinilai berdasarkan indikator- indikatornya berada pada kategori baik karena skor harapan berada pada jarak 3.400 – 4.200. Interpretasi data variabel kualitas pelayanan pajak memiliki skor nilai 4.028 sehingga memiliki posisi antara kategori Cukup Baik (3.400) dengan kategori Baik (4.200) namun lebih mendekati kategori Baik dan berdasarkan kriteria penilaian berada pada kategori Kuat atau sebesar 80,56%. Hal ini berarti wajib pajak memiliki tingkat kesetujuan yang tinggi mengenai kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada kantor Kecamatan Conggeang yang sudah Baik.

Skor total untuk variabel Sistem Informasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2 P2) adalah 4.163, penilaian secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator- indikatornya berada pada kategori baik karena skor harapan berada pada jarak 3.400 – 4.200. Interpretasi data variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 memiliki skor atau nilai 4.163, sehingga memiliki posisi antara kategori Cukup Baik (3.400) dengan kategori Baik (4.200) namun lebih mendekati kategori Baik dan berdasarkan kriteria penilaian berada pada kategori kuat atau sebesar 83,26%. Hal ini berarti wajib pajak memiliki tingkat kesetujuan yang tinggi mengenai sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang sudah baik.

Skor total untuk variabel Efektivitas pembayaran PBB P2 adalah 4.125, penilaian secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator- indikatornya berada pada kategori baik karena skor harapan berada pada jarak 3.400 – 4.200. Interpretasi data variabel efektivitas pembayaran PBB P2 memiliki skor atau nilai 4.125, sehingga memiliki posisi antara kategori Cukup Baik (3.400) dengan kategori baik (4.200) namun lebih mendekati kategori baik dan berdasarkan kriteria penilaian berada pada kategori kuat atau sebesar 82,50%. Hal ini berarti wajib pajak memiliki tingkat kesetujuan yang tinggi mengenai efektivitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang sudah efektif dan sudah Baik.

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS 25.0 bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung sebesar 1.685 dan nilai sig 0,003, apabila dibandingkan dengan ttabel. Nilai ttabel dilihat dari t dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana n adalah jumlah pengamatan dan k adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh ttabel 1.660. Maka  $1.685 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan PBB P2 terhadap efektivitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang.

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS 25.0 menunjukkan bahwa variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 diperoleh nilai thitung sebesar 7.172 dan nilai sig 0,000, apabila dibandingkan dengan ttabel. Nilai ttabel dilihat dari tabel distribusi t dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana n adalah jumlah pengamatan dan k adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh ttabel 1.660. Maka  $7.172 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh antara variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 terhadap efektivitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang. Hasil output menunjukkan nilai Fhitung sebesar 44.738 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  apabila dibandingkan dengan Ftabel. Nilai Ftabel dapat dilihat dengan rumus  $F_{tabel} = (k : n - k)$  dimana k adalah jumlah variabel independen (variabel bebas) sementara n adalah jumlah responden sehingga  $F_{tabel} = (2 : 100 - 2) = (2 : 98)$ , maka diperoleh Ftabel 3,09 karena nilai signifikan  $0,000 <$

0,05, dan 44,738 > 3,09 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima ( $H_0$  ditolak) yang artinya kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan PBB P2 berpengaruh terhadap efektivitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang.

## Discussion

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini juga didukung dengan teori dimana pajak sebagai salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung dan tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan Negara. Pajak menurut Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke-empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah pada hakekatnya dibentuk tidak hanya untuk melindungi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi pemerintah juga mengupayakan kesejahteraan rakyat yang makmur dan berkeadilan. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam memainkan perannya, anggaran sangat menentukan kuat lemahnya pemerintahan suatu Negara. Definisi kualitas pelayanan menurut keputusan MENPAN No.63/2003 (Mulyana 2016 : 19) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan tertentu peraturan perundang-undangan. Pranadita (2016) "Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia". Pada perkembangan teknologi saat ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merancang berbagai teknologi informasi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2-P2) yang merupakan aplikasi sistem informasi administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) terintegrasi dengan tempat pembayaran, selain itu informasi yang ada dalam database dapat diakses oleh wajib pajak dengan pemanfaatan terminal di setiap Kantor Pelayanan PBB P2 yang terletak di Pelayanan Satu Tempat (PST). Jayinudin (2018) menyatakan bahwa "Sistem informasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) merupakan suatu sistem yang dapat mengolah data menjadi sebuah informasi dengan cara mengidentifikasi, mengukur dan melaporkan sekaligus menyetorkan ke kas Negara". Sedangkan efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari dan produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sondang (2010: 24) yang menjelaskan bahwa, "efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya".

### 2. Secara Empiris

Berdasarkan data yang ada, penelitian ini memiliki sampel sebanyak 100 responden, dengan pemilihan sampel menggunakan teknik random sampling. Dari hasil uji instrumen penelitian yaitu hasil uji validitas semua data dinyatakan valid dan berdasarkan hasil uji reliabilitas semua data dinyatakan reliabel dengan nilai reliabilitas kualitas pelayanan PBB P2 sebesar 0,919, nilai reliabilitas sistem informasi pemungutan PBB P2 sebesar 0,925 dan nilai reliabilitas efektivitas pembayaran PBB P2 sebesar 0,886 yang berarti lebih besar dari 0,70. Berdasarkan skor total atau kriterium untuk variabel kualitas pelayanan PBB P2 ( $X_1$ ) adalah 4.028 atau dalam kriteria Baik dari skor harapan 5.000. Jadi penilaian responden mengenai kualitas pelayanan PBB P2 secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator- indikatornya berada pada kategori Kuat atau sebesar 80,56%, karena kualitas pelayanan PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang sudah

sesuai dengan harapan. Berdasarkan skor total atau kriterium variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 (X2) adalah 4.163 atau dalam kriteria Baik dari skor harapan 5.000. jadi penilaian responden mengenai sistem informasi pemungutan PBB P2 secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator- indikatornya beradapada kategori kuat atau sebesar 83,26%, karena sistem informasi pemungutan PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang sudah sesuai dengan harapan.

Berdasarkan skor total atau kriterium variabel efektifitas pembayaran PBBP2 (Y) adalah 4.125 atau dalam kriteria Baik dari skor harapan 5.000. jadi penilaian responden mengenai sistem informasi pemungutan PBB P2 secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator- indikatornya berada pada kategori kuat atau sebesar 82,50%, karena sistem informasi pemungutan PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang sudah sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan yaitu uji normalitas menunjukkan data terdistribusi normal, hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa antara variabel dependen dengan variabel independen tidak terjadi multikolonieritas pada penelitian ini, kemudian hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan uji analisis regresi berganda dan uji analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel independen berhubungan positif terhadap variabel dependen, variabel kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan PBB P2 berhubungan secara positif terhadap variabel efektifitas pembayaran PBB P2 dengan derajat hubungan korelasi yang kuat, dilihat dari hasil perhitungan pada tabel 4.54 diperoleh korelasi antara kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak dan Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan efektifitas pembayaran PBB P2 sebesar 0,693 atau 69,3% ada pada interval 0,600 – 0,799. Dari hasil output uji determinasi menunjukkan besarnya nilai adjusted R Square adalah 0,469 atau 46,9% variasi efektifitas pembayaran PBB P2 dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan PBB P2. Sedangkan sisanya (100% - 64,9% = 35,1%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Nilai Standar Error Of The Estimate (SEE) sebesar 2.514. Hasil perhitungan hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 1.685 dan nilai sig 0,003, apabila dibandingkan dengan ttabel. Nilai ttabel dilihat dari t dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana n adalah jumlah pengamatan dan k adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh ttabel 1.660. Maka  $1.685 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa Ho ditolak yang berarti ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan PBB P2 terhadap efektifitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang Variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 (X2) diperoleh nilai thitung sebesar 7.172 dan nilai sig 0,000, apabila dibandingkan dengan ttabel. Nilai ttabel dilihat dari tabel distribusi t dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana n adalah jumlah pengamatan dan k adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh ttabel 1.660. Maka  $7.172 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa Ho ditolak yang berarti ada pengaruh antara variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 terhadap efektifitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang. Berdasarkan hasil perhitungan Uji F (simultan) menunjukkan nilai F hitung sebesar 44.738 dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Jadi model regresi dapat digunakan untuk pengambilan keputusan atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan PBB P2 berpengaruh terhadap efektifitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) terhadap efektifitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang secara parsial dan simultan dapat diterima.

## CONCLUSSION

Berdasarkan hasil analisis data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) terhadap Efektivitas Pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang, maka dapat ditarik kesimpulan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pembayaran PBB P2, karena berdasarkan Uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung sebesar 1.685 dan nilai sig 0,003, apabila dibandingkan dengan ttabel. Nilai ttabel dilihat



dari  $t$  dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana  $n$  adalah jumlah pengamatan dan  $k$  adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh  $t_{tabel} = 1.660$ . Maka  $1.685 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan mengakibatkan efektivitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang akan semakin meningkat.

Sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pembayaran PBB P2, karena berdasarkan Uji  $t$  (parsial) menunjukkan bahwa variabel sistem informasi pemungutan PBB P2 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.172 dan nilai  $sig$  0,000, apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  dilihat dari tabel distribusi  $t$  dengan rumus  $df = n - k$ , dengan  $\alpha = 5\%$  dimana  $n$  adalah jumlah pengamatan dan  $k$  adalah jumlah variabel, sehingga  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan  $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh  $t_{tabel} = 1.660$ . Maka  $7.172 > 1.660$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, hal ini berarti apabila sistem informasi pemungutan PBB P2 semakin baik maka akan mengakibatkan efektivitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 46,9% berada kategori cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pembayaran PBB P2. Hal tersebut ditunjukkan dengan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 44.738 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  apabila dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Nilai  $F_{tabel}$  dapat dilihat dengan rumus  $F_{tabel} = (k : n - k)$  dimana  $k$  adalah jumlah variabel independen (variabel bebas) sementara  $n$  adalah jumlah responden sehingga  $F_{tabel} = (2 : 100 - 2) = (2 : 98)$ , maka diperoleh  $F_{tabel} = 3,09$  karena nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan  $44,738 > 3,09$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji  $F$  dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima ( $H_0$  ditolak) yang artinya kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan PBB P2 berpengaruh terhadap efektivitas pembayaran PBB P2 pada kantor Kecamatan Conggeang.

Dari hasil perhitungan diperoleh korelasi antara kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak dan Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan efektivitas pembayaran PBB P2 sebesar 0,693 atau 69,3% ada pada interval 0,600 – 0,799. Jadi dapat dikatakan ada kaitan yang kuat antara kualitas pelayanan, sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dengan efektivitas pembayaran PBB P2. Berikut tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran, antara lain.

Setelah peneliti melaksanakan penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) terhadap Efektivitas Pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang. Untuk hal tersebut peneliti memberikan saran, kiranya dapat dijadikan masukan bagi Kantor Kecamatan Conggeang Kabupaten Sumedang, adapun saran tersebut sebagai berikut. Kecamatan Conggeang Kabupaten Sumedang perlu meningkatkan penampilan fasilitas fisik (sarana prasarana), peralatan, personal, dan alat komunikasi kantor, dan mempertahankan kemampuan dan kesopanan pegawai kantor Kecamatan Conggeang serta kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan masyarakat. Dalam era digital sekarang ini pembayaran Pajak termasuk Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) bisa dengan mudah dilakukan dengan bayar melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah daerah, dalam hal tersebut tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai pajak dan sistem informasi pemungutan pajak, oleh karena itu peneliti memberikan saran supaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya yang mempunyai Surat Pemberitahuan Pajak terutang (SPPT). Efektivitas pembayaran PBB P2 ditingkatkan lagi agar perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan wajib pajak yang tercermin dan ketepatan waktu, kemampuan dan kesopanan pegawai kantor Kecamatan Conggeang serta kecepatan, dan ketepatan dalam

menghadapi permintaan, pertanyaan dan mempertahankan pengetahuan tentang pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2), kemampuan pegawai kantor Kecamatan Conggeang Kabupaten Sumedang sangat baik.

Saran Akademis Saran akademik penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama dan bisa dijadikan acuan yang mendukung penelitiannya bahkan dapat dijadikan penelitian lebih lanjut khusus mengenai konsep teori yang mendukung pengetahuan dalam dunia pendidikan ekonomi terutama akuntansi, khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan sistem informasi pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) terhadap efektivitas pembayaran PBB P2 pada Kantor Kecamatan Conggeang.

## REFERENCE

- Angela, Ria Resti. 2014. "Analisis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) di KPP Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar". *Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Asbar, Akromi Khairina. 2014. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru". *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 1, 2, 1-15, Universitas Riau.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit di Universitas Diponegoro.
- Hamdani. 2016. *Good Corporate Governance Tinjauan Etika Dalam Praktik Bisnis*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Jayinudin. 2018. "Perencanaan Sistem Informasi Akuntansi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) Pada Kantor Kecamatan Cileunyi Bandung Dengan Menggunakan Microsoft Visual Basic 6.0 dan Microsoft SQL Server 2000 Berbasis Client Server". *Jurnal Ilmiah*, 3, 1, 288-300, *Accounting Information System and Information Technology Business Enterprise*.
- Manossoh, Hendrik. 2016. *Good Corporate Governance Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan*. PT. Norlive Kharisma Indonesia, Bandung.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan*. C.V. Andi Offset, Yogyakarta.
- . 2018. *Perpajakan*. C.V. Andi Offset, Yogyakarta.
- Masruroh Siti, dan Zulaikha. 2015. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)".
- Mulyana, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press, Bandung.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia, Surabaya.
- Palabuan, Trinomika Take. 2015. "Pembuatan Sistem Informasi Untuk Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Web Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Postgre SQL (Studi Kasus di Desa Pakisaji, Kabupaten Malang).
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pradana, Mahir. 2016. "Perencanaan Skema Sistem Informasi untuk Aktivitas Manajemen". *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bismis*, 4, 1, 65- 71, Universitas Telkom Bandung.
- Pranadata, I Gede Putu. 2016. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Batu".
- Prasojo, Lantip Diat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. UNY Press, Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains, Bandung.
- Rusdiana. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Sondang P, Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. PT. Tarsito, Bandung.
- Sudrajat, Yogi. 2017. "Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Bangunan (PBB P2) terhadap Efektivitas Pembayaran PBB P2 Pada KPP Pratama Kediri". Universitas Nusantara PGR Kediri.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA, Bandung.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan.
- Peraturan Bupati Sumedang nomor 110 tahun 2015 pasal 4 tentang kelimpahan sebagian kewenangan pengelolaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 28 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Kecamatan Tipe A.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke- empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), dan Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh), serta nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPn BM).

Undang-Undang nomor 12 tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2020/10/15/110905326/naik-utang-indonesia-pada-agustus-2020-tembus-rp-6076-triliun> [diakses pada tanggal 25 Januari 2021]

<https://www.aplikasipemda.com/sistem-informasi-manajemen-pajak-bumi-dan-bangunan-web/amp/> [diakses pada tanggal 25 Januari 2021]

<https://www.aplikasipemda.com/aplikasi-pembayaran-PBB-P2/> [diakses pada tanggal 17 Februari 2021]

<https://www.aplikasipemda.com/aplikasi-pembayaran-PBB-P2/> [diakses pada tanggal 17 Februari 2021]