

---

# PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK: INOVASI PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) BERBASIS DARING

Tarya Mulyawansyah<sup>1</sup>, Dedy Heriwibowo<sup>2</sup>, Muhammad Nur Fietroh<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Manajemen Inovasi Universitas Teknologi Sumbawa<sup>1,2,3</sup>  
*Corresponden Author : taryamulyawansyah@gmail.com*

## Abstrak

The Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) is one type of regional tax which since January 1, 2014 has shifted from the central tax to a regional tax. This transfer of authority is expected to further increase Regional Original Income (PAD) from the tax sector. Taxes are felt to be very important in supporting development, so it is hoped that local governments can make policies in increasing income to finance development itself. However, the various efforts and policies that have been carried out are deemed not optimal to exceed the target. Then in terms of PBB-P2 payment services, there are complaints from taxpayers and there are regulations that regulate the acceleration of the digitization process and Non-Cash services in the regions. The purpose of the research is to identify problems in the current PBB-P2 payment service, then find out what PBB-P2 payment services are expected by taxpayers and to find out the form of innovation and strategy for implementing PBB-P2 payment services. This study uses a qualitative descriptive research type. The results of the research are in the form of application designs that can be input to the leadership in implementing policies in billing (PBB-P2).

Keywords: Service, Payment, PBB-P2, Innovation.

## Abstract

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang sejak tanggal 1 Januari 2014 beralih dari pajak pusat menjadi pajak daerah. Pengalihan kewenangan ini diharapkan dapat lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak. Pajak dirasakan sangat penting dalam menunjang pembangunan, sehingga diharapkan pemerintah daerah dapat membuat kebijakan – kebijakan dalam meningkatkan pendapatan untuk membiayai pembangunan itu sendiri. Namun berbagai upaya serta kebijakan yang telah dilakukan dirasa belum maksimal untuk melampaui target. Kemudian dalam hal pelayanan pembayaran PBB-P2 terdapat keluhan dari WP serta terdapat regulasi yang mengatur tentang percepatan proses digitalisasi dan pelayanan Non-Tunai di daerah. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi masalah dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 yang dilakukan saat ini kemudian mengetahui pelayanan pembayaran PBB-P2 yang diharapkan oleh WP serta mengetahui bentuk inovasi dan strategi implementasi pelayanan pembayaran PBB-P2. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian berupa rancangan aplikasi yang dapat menjadi masukan kepada pimpinan dalam melaksanakan kebijakan dalam penagihan (PBB-P2).

Kata Kunci : Pelayanan, Pembayaran, PBB-P2, Inovasi.

---

## A. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemberian kewenangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah dengan tujuan peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan dan keadilan, demokrasi dan penghormatan terhadap budaya lokal serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman. Dalam rangka melaksanakan tujuan otonomi daerah tersebut, maka pemerintah daerah berupaya meningkatkan pendapatan guna mempercepat arah pembangunan di daerah sehingga perlu adanya inovasi diantaranya layanan perpajakan. Sumber penerimaan terbesar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah pajak, pajak sendiri merupakan kewajiban bagi seluruh warga negara yang harus dibayarkan

Pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 2010. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terdapat 11 (sebelas) jenis pajak.

Sejak tanggal 1 Januari 2014 PBB-P2 dari pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah. Pengalihan kewenangan ini adalah salah satu kebijakan desentralisasi fiskal yang cukup potensial dan diharapkan dapat lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak. Selain itu dapat memberikan keuntungan bagi daerah terkait pengelolaan PBB-P2.

PBB-P2 merupakan salah satu jenis pajak daerah yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB-P2 adalah pajak bumi dan bangunan yang dikuasai atau dimiliki dan dimanfaatkan secara pribadi, kecuali kawasan atau wilayah perkebunan, pertambangan dan kehutana yang sudah menjadi wewenang pusat. Pemerintah Kabupaten Sumbawa melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) setiap tahunnya memiliki target

penerimaan pajak daerah. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti didapatkan bahwa target dan realisasi PBB-P2 dapat dijabarkan sebagai berikut: untuk tahun 2017 jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang selanjutnya disebut SPPT adalah 220.252 dengan target yang ditetapkan sejumlah Rp. 6.000.000.000. Dari target yang ditetapkan hanya mampu tercapai sebesar Rp. 4.733.963.684 atau 78,90% . Tahun 2018 target yang ditetapkan meningkat menjadi Rp. 8.682.377.224 dan realisasinya naik dari tahun sebelumnya sejumlah Rp. 5.877.400.347 dengan jumlah SPPT PBB-P2 adalah 226.556. Pada tahun 2019 target PBB yang ditetapkan sejumlah Rp. 8.715.227.285 dan realisasinya menurun dari tahun sebelumnya sejumlah Rp. 5.724.113.572 dengan SPPT sejumlah 228.709. Di tahun 2020 target PBB-P2 yang ditetapkan sejumlah Rp. 8.868.543.190 dan terealisasi Rp. 5.091.612.147 turun dari target tahun sebelumnya dengan SPPT PBB-P2 sejumlah 232.435. Dari penjelasan di atas bahwa pencapaian penerimaan PBB-P2 Kabupaten Sumbawa dari tahun 2017 s/d 2020 tidak dapat mencapai target sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

Segala upaya dan usaha yang telah dilakukan dirasa belum maksimal untuk meningkatkan PAD dan melampaui target. Kemudian dalam hal pelayanan pembayaran PBB-P2 yang dilakukan selama ini alur pembayaran pajak PBB-P2 yang dilakukan oleh WP terlalu rumit berdasarkan hasil wawancara dengan WP banyak keluhan-keluhan dari WP. Berdasarkan Kepres No. 3 tahun 2021 tentang Satuan tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD) Menko Perekonomian sebagai ketua satgas, mengharapkan percepatan proses digitalisasi dan transaksi Non-Tunai untuk memberikan kemudahan dan percepatan pelayanan kepada masyarakat dimasa pandemi Covid -19. Sehingga semua daerah kabupaten/kota harus melaksanakan pembayaran Non-Tunai.

Maka berdasarkan permasalahan yang terjadi peneliti menawarkan sebuah inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak. Penulis mengartikan secara tidak

---

langsung WP menginginkan sesuatu yang mudah, cepat dan efektif dalam melakukan pembayaran pajak. Sekaligus untuk menjalankan aturan regulasi yang ada tentang transaksi Non-Tunai. Arahan dari pemerintah berdasarkan aturan adanya pembayaran secara Non-Tunai ini untuk memangkas waktu dan proses yang terlalu lama dalam pembayaran yang dilakukan secara manual serta WP dapat mempunyai pilihan dalam pembayaran pajak.

Melalui inovasi pembayaran pajak ini nantinya diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada WP. WP tidak perlu datang ke Bapenda untuk melakukan pembayaran pajak. Pembayaran dapat dilakukan kapan dan dimana saja, baik melalui HP ataupun petugas berdasarkan Perjanjian Kerjasama (PKs). Selain itu berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haikal (2021) “pembaharuan atau modernisasi pengelolaan pajak merupakan opsi yang bisa dilakukan pemda dalam meningkatkan penerimaan pajak kat sebagai wajib pajak akan mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, pengelola dan wajib pajak tidak perlu bertemu langsung, wajib pajak cukup dari rumah maupun dari tempat yang menyediakan pembayaran pajak secara Daring melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pengelola”.

Dengan demikian penelitian yang dilakukan saat ini terdapat sinkronisasi dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Untuk mendukung inovasi ini diperlukan kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak demi kelancaran dalam pelaksanaan inovasi yang akan dilakukan nanti.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Sistem Pelayanan PBB-P2**

Menurut Jogianto (2014) sistem adalah “kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi”. Sedangkan menurut Eka

dalam Fahmi (2021), sistem adalah sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling berhubungan untuk menjalankan tugas secara bersamaan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2018) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sumbawa No. 75 Tahun 2020 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa, terdapat 6 komponen pelayanan yang ada didalam PBB-P2. Enam komponen yang dimaksud yaitu:

- a. Pendataan. Terdapat 3 (tiga) jenis pendataan PBB-P2 yaitu pendataan objek baru, pendataan objek lama, dan penyampaian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Dalam rancangannya pendataan dilakukan berdasarkan SPOP yang disampaikan WP.
- b. Penilaian. Penilaian PBB-P2 adalah kegiatan untuk menentukan NJOP yang akan dijadikan dasar pengenaan PBB-P2, dengan menerapkan pendekatan perbandingan harga, pendekatan biaya, dan/atau pendekatan kapitalisasi pendapatan. Penilaian merupakan dasar dalam penentuan (NJOP) bumi dan bangunan. Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- c. Penetapan. Penetapan PBB-P2 meliputi penghitungan PBB-P2, penerbitan SPPT, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) serta penyampaiannya ke WP.
- d. Penagihan. Tindakan atau kegiatan untuk menagih PBB-P2 yang masih belum dibayar setelah melewati batas jatuh tempo. Penagihan dengan menggunakan aplikasi E-PBB dirancang diawali dengan membuat daftar tunggakan PBB-P2, berdasarkan daftar tunggakan tersebut dijadikan sebagai dasar untuk menerbitkan surat

---

himbauan biasa dan himbauan jemput bola.

- e. Pembayaran. Kedepannya Pembayaran PBB-P2 terdiri dari 3 pilihan, yaitu melalui petugas pemungut, melalui daring dan luring. Daring sendiri yaitu dapat diakses melalui gawai Android yang aplikasinya di download terlebih dahulu. Trend sekarang berdasarkan 3 pilihan pembayaran yang akan ditawarkan, wajib pajak lebih banyak memilih untuk melakukan pembayaran PBB-P2 melalui petugas pemungut pajak baik yang ada di desa atau BKP yang ada di Kecamatan.
- f. Pelayanan. Pelayanan PBB-P2 merupakan pengelolaan permohonan wajib pajak terhadap PBB-P2 agar dapat terakomodir dengan baik. Terdapat 13 jenis pelayanan yang tersedia meliputi: Salinan SPPT/SKPD, Pembetulan SPPT/SKDP, Pendaftaran Obyek Pajak Baru, Mutasi Objek / Subjek Pajak, Penundaan Pengembalian SPOP, Penerbitan Surat Keterangan Lunas, Keberatan atas besarnya PBB-P2 Terutang, Kompensasi/Pemindah bukuan, Keberatan penunjukan sebagai Wajib Pajak, Pembatalan SPPT/SKPD, Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, Penentuan kembali Jatuh tempo pembayaran, Restitusi atau pengembalian atas kelebihan pembayaran, Pengurangan PBB-P2 terutang.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

### **Inovasi, Strategi serta Implementasi Inovasi**

Inovasi pertama kali diperkenalkan dalam organisasi oleh Schumpeter 1934 bahwa semua hal yang baru berangkat dari ilmu pengetahuan, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia di sebut inovasi. Ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam pengembangan inovasi. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2002 pengertian inovasi yaitu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks dalam ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produknya.

Ada beberapa pendapat ahli yang menjelaskan tentang inovasi sebagaimana disebutkan Sa'ud (2014) bahwa inovasi ialah pilihan kreatif, pengaturan dan seperangkat manusia dan sumber-sumber material baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan pencapaian tujuan-tujuan yang diharapkan. Menurut Nurdin (2016) inovasi ialah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Menurut Drucker dalam Thahier (2015), inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan dimana dengan inovasi dapat dieksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekkan. menurut Amabile (2019) inovasi adalah munculnya gagasan baru disebut kreativitas, sedangkan penerapan gagasan baru disebut Inovasi. Menurut Sutirna (2018) inovasi merupakan suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang atau masyarakat. Hutagalung (2018) berpendapat bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat

---

dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

### **Karakteristik Inovasi**

Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi menurut Rogers dalam Sholahuddin (2017:7) sebagai berikut:

- a. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Semakin menguntungkan maka akan semakin cepat inovasi tersebar.
- b. Kompatibilitas (*compatibility*), adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
- c. Kerumitan (*complexity*), adalah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan akan lambat dalam proses penyebarannya.
- d. Kemampuan diujicobakan (*trialability*), adalah suatu inovasi dimana dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
- e. Kemampuan untuk diamati (*observability*), maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang dihasilkan mudah diamati semakin cepat diterima begitu pula sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

### **Tujuan Inovasi**

Terdapat empat tujuan inovasi menurut Makmur dan Thahier (2015) di atas yaitu :

1. Perspektif finansial atau anggaran, yaitu terus menerus mencari sebuah inovasi untuk menemukan cara baru dimana menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang memuaskan.
2. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan yang terus menerus berinovasi untuk mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
3. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
4. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

### **Pajak**

UU No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, ialah 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. Selanjutnya pengertian pajak menurut Soemitro (2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Djajadiningrat dalam Marjuni (2019) pajak adalah suatu kewajiban menyetorkan sebagian dari harta kita untuk Negara karena suatu keadaan berdasarkan kedudukan atau perbuatan sesuai dengan peraturan pemerintah dan dapat dipaksakan, dengan tidak mengharapkan jasa timbal balik dari Negara. Mardiasmo (2016) berpendapat bahwa Pajak merupakan iuran yang dibayarkan rakyat kepada Negara yang masuk kedalam kas Negara yang melaksanakan pada Undang – Undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut

---

digunakan oleh Negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat sebagai warga Negara yang baik dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran.

### **Fungsi Pajak**

Sebagaimana diketahui fungsi pajak bagi Negara sangat penting. Manfaatnya sangat berguna untuk pembangunan dan juga kesejahteraan masyarakat sangat mendasar. Menurut Halim dalam Amindara (2014), fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Finansial (*Budgeter*), pajak digunakan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas Negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN.
2. Fungsi mengatur (*Regulerend*), pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Marjuni (2019) bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang berupa benda objek seperti bumi/tanah dan/ atau bangunan. Dimana keadaan subjek atau WP tidak ikut menentukan sendiri seberapa besarnya pajak yang harus dibayar. Bumi adalah seluruh permukaan bumi meliputi tanah dan perairan seperti rawa-rawa, tambak, serta laut yang berada diwilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang dilekatkan secara utuh pada tanah atau perairan.

Dasar pengenaan PBB diatur dalam Undang-Undang No. 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.12 tahun 1994. Pada mulanya, PBB terdiri dari lima sektor yaitu: Perdesaan, Perkotaan, Pertambangan, Perkebunan dan Perhutanan. Kelima sektor tersebut dikelola oleh Pemerintah Pusat. Setelah Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disahkan, mulai tahun 2010 PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi Pajak Daerah.

### **Subjek Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, subjek PBB adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata:

1. Mempunyai suatu hak atas Bumi, dan/atau;
2. Memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau;
3. Memiliki menguasai atas Bumi, dan/atau;
4. Memperoleh manfaat atas Bangunan.

### **Objek Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, objek PBB adalah:

1. Bumi, adalah permukaan yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota.
2. Bangunan, adalah konstruksi dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut. Termasuk didalamnya adalah:
  - a. jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti pabrik, hotel, dan lain, yang satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
  - b. jalan tol;
  - c. kolam renang;
  - d. pagar mewah;
  - e. tempat olahraga;
  - f. galangan kapal, dermaga;
  - g. taman mewah;
  - h. tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas,
  - i. pipa minyak; dan
  - j. menara.

### **Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, dasar pengenaan PBB-P2 adalah NJOP yaitu harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi jual beli, maka NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek pajak lain yang sejenis.

Peraturan Daerah Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang (PBB-P2) sebagai Dasar Pengenaan Pajak yang besar NJOP nya ditetapkan setiap tiga tahun dengan SK Bupati atas usulan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah sesuai

---

dengan perkembangan wilayah objek pajak tersebut berada. NJOP ditetapkan berdasarkan Nilai Indikasi Rata-Rata (NIR) dalam suatu Zona Nilai Tanah (ZNT). Nilai Pasar Rata-Rata disebut NIR. Yang dapat mewakili nilai tanah dalam suatu zona. Sedangkan ZNT adalah zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai suatu NIR yang dibatasi oleh batas penguasaan/ kepemilikan objek pajak dalam satu wilayah administrasi pemerintahan desa/kelurahan tanpa terikat pada batas blok. Sementara NJOP bangunan ditetapkan berdasarkan nilai bangunan. Nilai bangunan dihitung berdasarkan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).

### **Tarif Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Dalam Perda Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Nilai Jual Objek Pajak yang selanjutnya disingkat NJOP, adalah harga rata – rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dan bilamana tidak terjadi transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis atau nilai perolehan baru atau NJOP pengganti.

Tarif PBB-P2 yang ditetapkan di Kabupaten Sumbawa berdasarkan Perda Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

1. 0,1% untuk NJOP sampai dengan Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah); dan
2. 0,2% untuk NJOP di atas Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah).

### **Definisi Daring**

Menurut pendapat dari Kurniawan dalam Diah Alyusi (2016), Daring adalah sebuah kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan segala kegiatan yang dapat dilakukan secara daring seperti halnya bisnis, daftar kuliah, searching, mencari berita. Menurut Jasmadi dan Solusindo (2020) daring merupakan sebuah tempat berbagi

informasi dimana kita dapat menyumbangkan kemampuan kita untuk membuat sebuah komunitas yang solid melalui internet. Arti kata daring berasal dari kata *on* artinya hidup dan *line* artinya saluran. Daring dapat diartikan keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. Atau arti dari Daring adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menyebutkan ketika sedang terhubung dengan jaringan internet. Sehingga ketika kita terkoneksi dengan internet kita dengan mudah dapat mencari informasi - informasi dan menggunakan media sosial dalam berkomunikasi.

### **Aplikasi Pembayaran Berbasis Daring**

Perkembangan Pengguna internet saat ini tidak dapat dipungkiri karena perkembangan zaman yang semakin pesat. Penggunaan internet disetiap kehidupan sudah tidak dapat dipisahkan lagi. Kebutuhan industri untuk menggunakan internet sebagai layanan tambahan sangat membantu dalam menjalankan bisnis mereka. Masyarakat biasa sekalipun tidak mudah lepas dari internet. Masyarakat memandang Internet sebagai kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka. Pengertian aplikasi menurut Pramana (2019) adalah suatu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktifitas apapun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia. Menurut Zaki (2021) Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.

### **C. METODE**

Penelitian dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. Yang beralamat di jalan Hasanuddin No. 1 Sumbawa. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai dengan Desember 2021. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif.

---

Penelitian Deskriptif adalah: Penelitian yang data-datanya dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Deskriptif yang mendetail tentang situasi, kegiatan, atau peristiwa maupun fenomena tertentu (Winarni, 2018). Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan.

Dalam pendidikan, penelitian deskriptif lebih berfungsi untuk pemecahan praktis dari pada pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatiannya, kemudian menggambarkan atau melukiskannya sebagaimana adanya, sehingga pemanfaatan temuan penelitian ini berlaku pada saat itu pula yang belum tentu relevan bila digunakan untuk waktu yang akan datang. Karena itu tidak selalu menuntut adanya hipotesis. Tidak menuntut adanya perlakuan atau manipulasi variabel, karena gejala dan peristiwanya telah ada dan peneliti tinggal mendeskripsikannya. Variabel yang diteliti bisa tunggal, atau lebih dari satu variabel, bahkan dapat juga mendeskripsikan hubungan beberapa variabel.

Langkah-langkah pelaksanaan Penelitian Deskriptif

- a. Merumuskan masalah terkait dengan variabel yang akan diteliti yang terjadi pada saat ini dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya kemudian dijabarkan menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian. Untuk masalah yang bersifat menghubungkan gunakan hipotesis penelitian.
- b. Menentukan jenis data yang diperlukan terkait dengan data kuantitatif atau data kualitatif.
- c. Menentukan prosedur pengumpulan data terkait dengan alat pengumpul data/instrumen penelitian (tes, wawancara, observasi, angket, sosiometri) dan sumber data/sampel/subyek penelitian (dari mana informasi/data itu diperoleh)
- d. Masalah-masalah terkait dengan variabel yang akan diteliti yang terjadi pada saat ini dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya kemudian dijabarkan

menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian. Untuk masalah yang bersifat menghubungkan gunakan hipotesis penelitian.

- e. Menentukan jenis data terkait dengan data kuantitatif ataupun data kualitatif
- f. Menentukan prosedur pengumpulan data terkait dengan alat pengumpul data/instrumen penelitian (tes, wawancara, observasi, angket, sosiometri) dan sumber data/sampel/subyek penelitian (dari mana informasi/data itu diperoleh)
- g. Menentukan prosedur pengolahan data data yang dikumpulkan mula mula disusun dijelaskan, kemudian dianalisis (sering disebut metode analitis)
- h. Melakukan Pengolahan data.

Data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis. Yaitu :

1. Data Primer. Menurut pendapat ahli Arikunto (2013) data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari orang-orang yang terkait dengan permasalahan tanpa adanya perantara di dalam memperoleh informasi. Menurut Sugiyono (2014) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti dapat melakukan wawancara guna mendapatkan hasil yang terjadi langsung di lapangan, dimana yang akan dipilih peneliti untuk melakukan wawancara dengan informan, yaitu :
  - a. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa
  - b. Sekretaris pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa
  - c. Kabid Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah
  - d. Kabid Penagihan Pajak Daerah
  - e. Kasubbag Program dan Pelaporan
  - f. Staff pelayanan pajak dan retribusi daerah

- 
- g. Masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang sifatnya akan melengkapi dan memperkaya sumber sumber dari data primer (Arikunto, 2013). Data sekunder ini dapat berupa dokumen-dokumen, arsip, atau laporan – laporan yang dimiliki oleh tempat penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan sumber sumber data lain seperti artikel, peraturan – peraturan, perundang undangan ataupun sumber sumber lain yang mampu membantu dalam memperkaya data dan informasi di dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Peraturan Daerah dan Undang-Undang dalam pajak daerah dan retribusi daerah, serta data-data anggaran pajak PBB-P2 kabupaten Sumbawa, serta data hasil realisasi Pajak PBB-P2.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan di dalam penelitian. Sugiyono (2017) menjelaskan tehnik pengumpulan data adalah cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Dalam suatu penelitian teknik pengumpulan data dibutuhkan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh suatu data agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan terstruktur.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

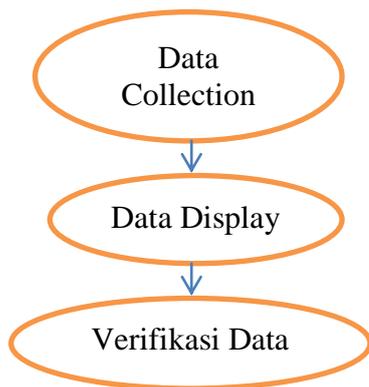
1. Observasi. Menurut Sugiyono (2017) observasi adalah aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Sugiyono juga menjelaskan bermacam macam dari tehnik mengumpulkan data dengan cara observasi ini, seperti observasi partisipatif, observasi terstruktur dan observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan

- tehnik observasi partisipatif guna mengetahui secara langsung situasi sosial yang ada, dan juga mengamati langsung fenomena-fenomena yang terjadi di Masyarakat pada umumnya dan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa pada Khususnya.
2. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini tehnik wawancara akan melibatkan beberapa informen:
- a. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa
  - b. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa
  - c. Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah
  - d. Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Daerah
  - e. Kasubbid Penagihan
  - f. Petugas Pelayanan Tempat Pembayaran
  - g. Masyarakat/WP Sebagai Pengguna Layanan
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan data pelengkap dari observasi dan wawancara dari penelitian ini. Pengumpulan data dengan tehnik dokumentasi ini menggunakan berbagai sumber dokumen yang dianggap relevan dan mampu membantu peneliti dalam menemukan permasalahan yang ada. Juga membantu hasil dari observasi dan wawancara lebih kredibel dan dapat dipercaya.

### **Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan menghimpun data yang sudah didapat sebelumnya, dan mengolahnya menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami baik oleh peneliti sendiri, maupun pembaca lain yang nanti akan tertarik atau memanfaatkan data yang ada. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis

yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan (observasi), dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, disusun ke dalam suatu pola, memilah data yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dengan model Miles dan Huberman. Berdasarkan Miles, Huberman dalam Muqtadir, (2015), ada terdapat 3 (tiga) tahap :



Gambar 3.1 Alur Analisi Data

- a. Pengumpulan Data (Data Collection). Tahap ini pengumpulan data sesuai dengan masalah dan fokus penelitian, yakni terkait dengan permasalahan empiris yang berhubungan dengan pelaksanaan di lapangan. Pertama meringkas data, kedua pengkodean ketiga analisis data dengan membuat catatan objektif dan mengedit situasi sebagaimana adanya. Dalam penelitian ini Data yang dikumpulkan menggunakan 3 teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan secara berulang ulang sehingga mencapai kejenuhan dan sehingga akan mendapatkan data secara maksimal.
- b. Penyajian Data (Data Display). Data yang telah terkumpul kemudian diklasifikasikan selanjutnya disajikan baik dalam bentuk tabel maupun bentuk kalimat atau uraian. Sehingga nantinya data akan dapat mudah untuk dipahami serta didapatkan manfaat

informasinya. Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan uraian kalimat yang menjelaskan kondisi saat dilakukan penelitian dan juga akan menggambarkan kondisi asli yang ada di lapangan sesuai dengan observasi peneliti.

- c. Verifikasi data. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam kegiatan analisis data. Dari hasil data yang diperoleh dari lapangan kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulannya.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kontribusi PAD Kabupaten Sumbawa terhadap APBD masih kecil. Hal ini berarti bahwa Kabupaten Sumbawa dalam membangun daerah masih sangat tergantung pada Pembiayaan yang bersumber dari Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Sumber Dana lainnya dari Pemerintah Pusat. Berdasarkan data yang ada APBD Kabupaten Sumbawa tahun 2020 realisasi pendapatan daerah Kabupaten Sumbawa sebesar Rp. 1.630.120.000.000, yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah hanya sebesar Rp. 181.310.000.000. dari besaran tersebut kontribusi realisasi PAD terhadap APBD sebesar 11,12 %.

Dengan komposisi PAD tersebut, Pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam APBDnya sangat tergantung pada DAU, DAK dan dana lainnya untuk membiayai pelaksanaan pembangunan. Sebuah tantangan untuk merasionalkan komposisi kontribusi PAD terhadap APBD dimasa yang akan datang. Dari total PAD Tahun 2020 sebesar Rp. 181. 310.000.000. Kontribusi PBB-P2 sebesar Rp. 8.868.543.190,-, atau 4,9%. Oleh karena itu dalam rangka Inovasi ini kegiatan untuk melakukan Pemetaan Zona Nilai Tanah (ZNT) di Kabupaten Sumbawa menjadi dasar dan solusi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Selanjutnya untuk jangka menengah dan jangka panjang akan berdampak pada kenaikan semua

sumber pendapatan daerah baik dari sektor pajak daerah maupun retribusi daerah hingga mencapai rasio diatas 10% dari total APBD atau mendekati 10%.

Proyeksi pendapatan daerah Kabupaten Sumbawa memberikan informasi mengenai pendapatan daerah yang diperkirakan dapat dicapai pada tahun 2021 s/d 2025. Pertimbangan utama dalam menghitung proyeksi adalah analisis trend yang didasarkan pada data historis dalam 5 tahun terakhir pada masing-masing obyek pendapatan. Selain menggunakan pertimbangan hasil analisis trend, proyeksi dirumuskan dengan

mempertimbangkan kecenderungan pencapaian dan pertumbuhan di Kabupaten Sumbawa, kebijakan terkait dengan pendapatan daerah, serta kondisi ekonomi makro yang terjadi, sehingga diharapkan hasil dari proyeksi tersebut lebih realitis. Berdasarkan UU Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, cara menghitung proyeksinya yaitu: Pendapatan x 5% rumusnya tergantung berapa kemampuan dari daerah untuk mencapai target.

Tabel 4.1

Proyeksi Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa (2021-2025)

REK	PENDAPATAN DAERAH	TAHUN ANGGARAN				
		2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7
4	PENDAPATAN DAERAH	1.670,79	1.754,33	1.842,05	1.934,15	2.030,86
4.1	PENDAPATAN ASLI DAERAH	174,49	183,22	192,38	202,00	212,10
4.1.01	Pajak Daerah	38,42	40,34	42,35	44,47	46,69
4.1.02	Retribusi Daerah	9,68	10,16	10,67	11,20	11,76
4.1.03	Hasil Pengelolaan Kekayaan daerah Yang Dipisahkan	13,06	13,71	14,40	15,12	15,88
4.1.04	Lain-Lain PAD yang Sah	113,34	119,01	123,96	131,21	137,77
4.2	PENDAPATAN TRANSFER	1.393,24	1.462,90	1.536,05	1.612,85	1.693,49
4.2.01	Pendapatan Transfer Pemerintah Pusat	1.327,42	1.393,78	1.463,46	1.536,64	1.613,47
4.2.02	Pendapatan Transfer Antar Daerah	65,83	69,12	72,58	76,21	80,02
4.3	LAIN-LAIN PENDAPATAN DAERAH YANG SAH	103,06	108,21	113,62	119,31	125,27
4.3.01	Pendapatan Hibah	34,52	36,24	38,05	39,96	41,95
4.3.02	Dana Darurat	-	-	-	-	-
4.3.03	Lain-lain Pendapatan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan	68,54	71,97	75,57	79,35	83,32
	JUMLAH	1.670,79	1.754,33	1.842,05	1.934,15	2.030,86

Sumber: Bapenda Kab. Sumbawa, 2020 (Data diolah)

### Pembahasan

---

### **Masalah dalam sistem pelayanan PBB-P2 yang dilakukan saat ini**

Inovasi pembayaran PBB-P2 berbasis Daring yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa direncanakan akan dilaksanakan dalam beberapa tahun akan datang. WP sudah merasa jenuh dengan sistem pelayanan yang dilakukan saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan yang dilakukan saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan awal terdapat banyak permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembayaran yang dilakukan saat ini. Atas permasalahan yang terjadi itulah sehingga peneliti mencoba rancangan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak. Inovasi yang coba ditawarkan adalah pembayaran pajak daring. Alasan mendasar pembayaran pajak daring adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai WP memiliki harapan besar terhadap inovasi yang akan dilaksanakan ini untuk memberikan banyak pilihan sehingga memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak dan menjauhkan dari oknum yang mencurangi sesuai hasil wawancara dengan WP.

Kabupaten Sumbawa belum mengelola pajak PBB-P2 secara daring. Sementara daerah- daerah lain sudah ada yang melaksanakannya seperti Kabupaten Tangerang, Kabupaten Probolinggo, Kabupaten purwakarta dan kabupaten lainnya. Pengelolaan pajak secara daring diharapkan dapat diterapkan pada tahun 2023 mendatang. Diharapkan penerapan aplikasi ini dapat meminimalisir kehilangan potensi dari sektor pajak juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pembayaran PBB-P2 secara daring akan dirancang kedepannya dapat terintegrasi pengelolaan PBB-P2. Penerapan pembayaran pajak PBB-P2 secara Daring diharapkan dijalankan dengan baik oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. Pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi PBB Online sangat

membantu pihak pemungut pajak dan pihak yang dipungut yaitu Wajib Pajak. Berdasarkan rancangan inovasi ini kedepannya pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan optimal.

### **Pelayanan yang diharapkan oleh WP**

Keberhasilan pengelolaan penerimaan daerah bukan hanya diukur dari jumlah penerimaan yang dapat dicapai, tetapi sejauh mana pajak daerah dan retribusi daerah dapat berperan mengatur perekonomian masyarakat agar dapat tumbuh dan kembang yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Dalam pembangunan daerah sektor pajak memberikan kontribusi dan merupakan salah satu penyumbang PAD yang cukup besar. Kabupaten Sumbawa memiliki potensi PAD yang cukup besar sehingga dalam pelaksanaannya membutuhkan ide dan inovasi. Inovasi dalam peningkatan keuangan daerah khususnya PAD sangat diperlukan karena Pemerintah Kabupaten Sumbawa belum melaksanakan pembayaran Non-Tunai atau digitalisasi keuangan. Dengan terobosan inovasi yang baru diharapkan dapat berdampak pada peningkatan PAD. Juga untuk memudahkan WP dalam melakukan pembayaran.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informen di atas mendapat jawaban yang hampir sama agar pelayanan dalam pembayaran pajak dapat disederhanakan, tidak membutuhkan waktu yang lama, mudah diakses dan tidak terlalu rumit. Inovasi pembayaran pajak yang akan dirancang ini hadir untuk memberikan kemudahan dan pilihan kepada wajib pajak guna mempermudah pembayaran. Wajib Pajak dapat memilih transaksi apa yang digunakan serta dapat membayar dimana saja. Apakah akan membayar pajak secara daring, luring atau secara manual seperti yang dilakukan saat ini.

Proses pelayanan pembayaran pajak melalui daring kedepannya dapat menjadi kunci utama untuk melakukan proses pelayanan pembayaran yang lebih cepat dari proses pembayaran sebelumnya. Pembayaran pajak melalui

---

sistem daring ini bukan satu-satunya melainkan menjadi salah satu alternatif baru pembayaran pajak di Kabupaten Sumbawa.

Selain pembayaran daring, untuk saat ini pembayaran masih bisa dilakukan diseluruh bendahara Kecamatan di wilayah Kabupaten Sumbawa seperti yang dilakukan saat ini. Hal ini merupakan implementasi disahkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) yang kemudian secara teknis dijabarkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Inovasi yang akan dilaksanakan oleh Bapenda Kabupaten Sumbawa tentu memiliki prosedur yang berbeda dengan pelayanan pembayaran pajak PBB-P2 seperti sebelumnya. Terdapat kemudahan-kemudahan dalam prosedur pelayanan pembayarannya yaitu dengan berbagai pilihan pembayaran tanpa harus datang ke Bapenda maupun ke Kantor Kecamatan. Waktu yang dibutuhkan untuk membayar pajak sangat cepat, begitu mudahnya proses pelayanan yang akan diterapkan dalam Daring sistem ini nantinya.

Diperlukan beberapa faktor pendukung dalam proses ini diantaranya: SDM yang tersedia, teknologi atau perangkat, sistem pembayaran, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang ada di Bapenda cukup memadai dan akan terus dilengkapi. Terkait dengan SDM, Rendahnya kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan akan dapat menghambat dalam proses pelayanan itu sendiri. Untuk itu dibutuhkan kecepatan dan kecakapan dalam memilih petugas pemberi layanan yang mengoperasikan dan memantau sistem daring tersebut.

Tak kalah pentingnya kualitas petugas pelayanan yang bertugas di loket pembayaran melalui luring seperti teller yang ada di bank, Karyawan Alfamart dan Indomart juga dipersiapkan secara matang. Dalam pelaksanaannya petugas luring akan selalu dipantau oleh petugas dari Badan Pendapatan Daerah, sehingga

pelayanan dapat berjalan secara professional dan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Inilah perbedaan antara prosedur pembayaran model manual di kantor kecamatan yang masih mengutamakan juru pungut dari desa sebagai garda terdepan ataupun pembayaran oleh WP yang datang langsung ke Bapenda dengan prosedur sistem yang akan datang. Sehingga harapan besar masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sederhana, cepat, efektif dan efisien dapat terpenuhi.

Inovasi Sistem Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dan Strategi Implementasinya  
Inovasi pembayaran pajak secara Daring ini akan dirancang semudah mungkin agar WP mendapat pelayanan pembayaran yang cepat, mudah dan efektif. Seperti contohnya ingin melihat tagihan dan pembayaran pajak hanya tinggal membuka aplikasi yang ada di smartphone atau datang ke tempat-tempat yang sudah di sediakan oleh pemerintah. Untuk melakukan transaksi pembayaran sangat mudah WP tinggal memilih mau bertransaksi secara Daring, Luring atau pembayaran tunai seperti yang dilakukan seperti saat ini.

Rancangan inovasi dalam aplikasi Daring ini dapat diakses kapan dan dimana saja tinggal masuk ke dalam Website yang telah disediakan. Menu-menu pembayaran tersebut akan dirancang dan dapat diakses melalui Website: [WWW.Bapenda.Sumbawakab.go.id/E-PBB.spx](http://WWW.Bapenda.Sumbawakab.go.id/E-PBB.spx). yang berbasis dekstop atau andorid yang tersambung dengan server atau perangkat yang ada di Bapenda. WP wajib mengisi Nomor Objek Pajak (NOP) dan tahun pajak yang bersangkutan.

Penerapan E-PBB tahap awal hanya fokus pada pelayanan pembayaran PBB-P2 saja. Namun tidak menutup kemungkinan kedepannya akan mencakup pada pelayanan yang lain terdiri dari pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan PBB-P2 lainnya.

Rancangan pelayanan pajak dengan menggunakan aplikasi berbasis Daring ini nantinya akan mencakup penginputan

---

data permohonan WP terlebih dahulu bagi yang baru mendaftar sebagai WP, kemudian pencetakan tanda terima permohonan sebagai bukti bahwa WP telah mengajukan permohonan pendaftaran. Setelah itu, Bapenda akan melakukan penyelesaian permasalahan-permasalahan yang timbul dari WP sesuai menu-menu yang tersedia dalam E-PBB. Setelah diproses, Bapenda akan mencetak file keluaran sebagai hasil dari proses pelayanan PBB-P2. File keluaran ini berupa surat keputusan atau surat ketetapan atas permohonan yang diajukan oleh WP. Namun tahap awal hanya fokus kepada pembayaran PBB-P2 saja.

Pelaksanaan Daring ataupun Luring sistem ini masih dirancang bersama dengan Bank yang ada seperti Bank NTB maupun bank BUMN yang ada di kabupaten sumbawa serta tidak menutup kemungkinan dengan Buka Lapak dan Tokopedia. Selain itu, untuk pembayaran pajak secara Luring akan dijalin kerja sama dengan Alfamart dan Indomart yang tersebar diseluruh wilayah yang ada di Kabupaten Sumbawa.

Ada 3 rancangan inovasi untuk pembayaran PBB-P2 daring yang akan dilakukan.

1.

Berbagai E-Commerce berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan dengan memberikan banyak fitur serta kemudahan bagi para penggunanya. E-commerce merupakan suatu istilah yang sering didengar atau digunakan dalam proses jual beli secara elektronik. Menurut Kotlet dan Armstrong (2012) E-commerce adalah saluran daring yang dapat dijangkau seseorang melalui komputer, yang digunakan oleh pebisnis dalam melakukan aktifitas bisnisnya dan digunakan konsumen untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan bantuan komputer yang dalam prosesnya diawali dengan memberi jasa. Jadi pengertian E-commerce adalah proses jual beli yang menggunakan jaringan internet dimana website menjadi wadah dalam aktifitas tersebut.

Terkait penerapan pelayanan pembayaran PBB-P2 secara daring ada beberapa

strategi yang akan dilakukan dalam merealisasikan inovasi ini diantaranya:

1.

tentang kewajiban perpajakan kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti atau komunikatif sehingga dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat.

2.

kebijakan tertentu terkait anggaran agar tidak dipangkas atau dihilangkan guna melakukan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi Bapenda dengan optimal. Salah satunya yaitu menggali potensi pajak daerah dalam rangka optimalisasi pendapatan daerah.

3.

memberikan pelayanan yang maksimal dibutuhkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang memuat tata cara atau regulasi tentang pelayanan pembayaran PBB-P2 sistem daring.

Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi sistem Inovasi Pelayanan PBB-P2 dibedakan dalam dua macam yang pertama faktor penghambat dan faktor pendukung. Pada faktor penghambat dapat diklasifikasikan menjadi beberapa faktor. Pertama, Sumber Daya Manusia. Pada faktor ini, pegawai dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi, pengetahuan dalam menggunakan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta kesiapannya dalam memberikan pendampingan kepada WP.

Dari hasil kutipan diatas bahwa menjelaskan bahwa pihak Bapenda Kabupaten Sumbawa kekurangan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya sehingga untuk pemberian pendampingan tidak bisa difokuskan, karena kurangnya petugas menyebabkan pegawai dari bidang lain melakukan tugas ganda yaitu ikut dalam melakukan sosialisasi dan penagihan yang seharusnya merupakan tugas dari Bidang Penagihan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau WP agar sosialisasi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat mengatasi kurangnya jumlah tim sosialisasi. Kemudian dari penguasaan teknologi informasi harus lebih ditingkatkan, mengingat perubahan

---

tentang teknologi dan informasi sangat cepat. Hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dari inovasi.

Selanjutnya faktor penghambat kedua yaitu WP. Pada faktor ini masih banyak WP yang belum memiliki kemampuan atau kecakapan dalam menggunakan teknologi berbasis aplikasi. Tujuan dari sistem pembayaran pajak secara daring dengan harapan agar dapat mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti registrasi secara daring yang mempermudah pembayaran PBB-P2 dan penyampaian SPPT. Melalui inovasi yang disediakan oleh Bapenda nantinya sangat berguna untuk melakukan pembayaran pajak, mengetahui jumlah pajak terutang, Nilai Jual Obyek Pajak, luas tanah dan bangunan, denda yang harus dibayar ketika terlambat melakukan pembayaran, serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Ketika pembayaran dilakukan secara daring maka otomatis data pembayaran dengan sendirinya akan terekam kedalam data base pembayaran.

Selama ini walaupun WP sudah membayar pajak ditingkat kecamatan dan desa namun ketika didata base bapenda belum terinput maka pembayaran belum terverifikasi. Penggunaan sistem daring ini akan dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi WP dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan masyarakat dan keberanian masyarakat dalam mencoba sesuatu yang baru dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak dimana inovasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat diterima dan diadopsi oleh WP.

Kemudian faktor penghambat ketiga adalah kesiapan infrastruktur jaringan telekomunikasi. Jumlah desa berstatus Area Lemah Sinyal berdasarkan sumber data dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi NTB tahun 2021 terdapat 8 (delapan desa). Lemah sinyal adalah daerah atau kawasan yang sudah

dimasuki jaringan telekomunikasi namun sinyal di tempat tersebut belum maksimal. Sementara itu desa atau dusun berstatus blank spot area terdapat 22 desa. Blank spot area adalah suatu tempat atau tidak tersentuh sinyal komunikasi baik itu jaringan telepon atau jaringan internet. Dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak dengan sistem daring ini dibutuhkannya koneksi internet dari perangkat komputer atau gadget untuk dapat terhubung ke jaringan internet sehingga untuk dapat login kesitus daring harus terhubung ke jaringan internet. Internet kini menjadi salah satu kebutuhan utama sebagai sarana beraktivitas. Kegunaan jaringan telekomunikasi antar desa sendiri untuk memberikan informasi terbaru agar bisa memajukan kehidupan. Namun, masyarakat pedesaan terutama di daerah pelosok Kabupaten Sumbawa terkadang masih terkendala jaringan daring ini. Pada daerah pelosok bahkan untuk mengumpulkan data ke pemerintah melalui jaringan daring menjadi terkendala, begitu pula dengan berbagai informasi dari luar.

Agar inovasi penerimaan pajak dari sektor daring ini dapat berjalan maksimal dan juga menjangkau daerah terpencil maka pemerintah daerah khususnya Bapenda bekerja sama dengan Diskominfo mengupayakan beberapa cara agar daerah pelosok yang selama ini kesulitan dalam mendapatkan sinyal internet untuk kedepannya masyarakat mudah mendapatkan jaringan Internet sehingga penerimaan secara daring dapat diimplementasikan. Andaikan hal tersebut benar-benar tidak bisa dilakukan maka masih ada sistem luring bisa diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa jaringan internet masih menjadi kendala WP untuk bisa melakukan pembayaran pajak dengan daring terutama daerah terpencil di Sumbawa karena tidak semua daerah di Kab. Sumbawa sudah terlayani jaringan internet berdasarkan data dari Diskominfo Provinsi NTB.

Kemudian faktor selanjutnya yaitu anggaran. Dukungan anggaran juga sangat berpengaruh dalam proses digitalisasi. Anggaran yang dimiliki oleh

---

Bapenda Sumbawa masih kurang. Karena untuk pengadaan aplikasi dibutuhkan biaya yang cukup tinggi. Sementara server yang ada di Bapenda saat ini belum memadai. Pengurangan penganggaran di masing-masing OPD diakibatkan oleh Covid-19.

Anggaran pengadaan server atau pembelian aplikasi dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan Aplikasi Daring. Kita akan menunggu bagaimana kesiapan pemerintah dalam dukungan anggaran demi terlaksananya inovasi ini nantinya, selain kesiapan petugas sebagai operator.

Setelah penjelasan terkait factor penghambat diatas, terdapat pula faktor Pendukung dalam pelaksanaan daring sistem. Faktor yang pertama yaitu masyarakat kemudian yang kedua yaitu regulasi.

Untuk faktor pendukung keberhasilan inovasi Pembayaran Pajak PBB-P2 secara daring itu sendiri yang pertama adalah masyarakat.

Perluasan sosialisasi dan komunikasi dapat menjadi faktor pendukung lain dalam pelaksanaan pajak Daring ini. Pajak Daring dikeluarkan untuk memudahkan WP agar bisa melakukan proses administrasi perpajakan yang ada. Tanpa dukungan yang sepenuhnya oleh masyarakat tidak akan berjalan dengan baik. Diharapkan Antusias ataupun respon yang baik dari masyarakat terhadap adanya pajak daring. Keingintahuan wajib pajak terhadap proses kerja dari daring pajak itu sendiri, menunjukkan bahwa memang pajak daring keberadaannya sangat menguntungkan bagi masyarakat atau WP. Pada proses penerapan Daring ini dilakukan sosialisasi pertama kali kepada karyawan dan karyawan pada Bapenda Kab. Sumbawa. Himbau dalam melakukan pembayaran secara daring adalah pegawai yang ada di Bapenda itu sendiri sebelum di himbau kepada masyarakat luas.

Untuk WP yang tidak bisa melakukan pembayaran pajak secara daring dapat melakukan pembayaran secara luring atau manual. Karena tidak semua WP yang memiliki gawai yang dapat terhubung ke jaringan internet yang baik karena faktor

kendala lokasi yang berada dikecamatan yang tidak memiliki akses internet yang mudah dijangkau atau kendala teknis lainnya. Solusi terbaik adalah tetap menggunakan pembayaran secara luring yaitu melalui bendahara penerima di kecamatan tapi sosialisasi pembayaran secara daring juga tetap harus dilakukan. Kemudian faktor pendukung kedua yaitu Regulasi. Adanya regulasi tentang pembayaran Non-tunai sangat mendukung dalam menerapkan sistem pembayaran PBB-P2 daring ini.

#### **D. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Adapun simpulan dari penelitian ini sebagai berikut : masalah yang terdapat dalam sistem pelayanan pembayaran PBB-P2 yang dilakukan saat ini adalah: (i) Pelayanan yang dilakukan saat ini terasa menjenuhkan. (ii) Pelayanan yang ribet dan lamban. (iii) Kecewa dengan pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa harus pulang pergi ketika petugas yang menangani pembayaran tidak berada di tempat. (iv) Pembayaran masih menggunakan tunai sehingga keamanan dalam bertransaksi ekstra hati-hati ketika membawa uang dalam jumlah banyak. (v) Melakukan pembayaran namun data tidak teriput di data base yang ada di Bapenda Sumbawa.

Pelayanan pembayaran yang diharapkan oleh WP yaitu agar pelayanan dalam pembayaran pajak dapat disederhanakan, tidak membutuhkan waktu yang lama, mudah diakses dan tidak terlalu rumit sehingga diharapkan ada inovasi dalam pelayanan pembayaran PBB-P2.

Inovasi dalam sistem Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dan Strategi Implementasinya. Ada 3 rancangan Inovasi Sistem Pelayanan Pembayaran PBB-P2 secara daring yang akan dilakukan yang pertama: Rancangan pembayaran E-PBB secara daring via E-Commerce yaitu melalui Toko Pedia, Shopee, Traveloka. Kemudian rancangan pembayaran E-PBB secara via web toko retail/luring dengan sistem daring: *Alfamart dan Indomaret*. Selanjutnya pembayaran E-PBB secara *Daring* via HP

---

Android. Adapun strategi implementasi pelaksanaannya Pembayaran PBB-P2 *Daring* yaitu: Kepada Masyarakat, Kepada Pemerintah, dan Internal Petugas yang ada di Bapenda.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk pengembangan penerapan Pembayaran PBB –P2 secara daring pada Badan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Sumbawa kedepannya, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menerapkan sistem Pembayaran PBB-P2 secara daring agar lebih maksimal pusat pelayanan data dan informasi mensosialisasikan secara intens di tempat-tempat keramaian seperti masjid, media sosial, radio, facebook atau instagram. Namun sosialisasi juga dapat di lakukan pada perangkat samrtphone yang memiliki aplikasi playstore bagi pengguna android, dengan menampilkan konten-konten yang berisi himbauan bagi para WP agar segera menginstal Aplikasi PBB *Daring* dan pada tahun depan dapat melakukan pembayaran secara daring juga.
2. Sumber daya yang dimiliki secara kuantitas memang sudah cukup, namun dari segi kualitas perlu peningkatan. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan pemberian Pendidikan dan pelatihan tentang pengembangan program pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pembekalan ini nantinya dapat membantu Bapenda Kabupaten Sumbawa dalam mengembangkan pelayanan secara daring tanpa harus mendatangkan programmer dari luar yang membutuhkan anggaran cukup yang banyak. Diharapkan, dengan tenaga pegawai yang memahami dan memiliki pengetahuan akan teknologi informasi, dapat mengembangkan dan memberi terobosan baru didalam inovasi pelayanan khususnya pelayanan pajak yang diselenggarakan oleh Bapenda Kabupaten Sumbawa.

3. Untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan menggunakan variable kepuasan terhadap WP dengan menyebarkan quisioner kepada melalui pendekatan Kuantitatif.

### DAFTAR RUJUKAN

- Amabile, Riyanti. (2019). Inovasi. Tersedia di <https://inovasika.id/artikel/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli>. Diakses 1 oktober 2021.
- Amindara. (2014). Fungsi Pajak. Tersedia di <https://www.bing.com>. Diakses 8 Nopember 2021.
- Amstrong dan Kotlet. (2012). Pengertian E-Commerce. Tersedia di <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/>. Diakses 8 Nopember 2021.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alyusi, Diah. (2016). Definisi Daring. Tersedia di <https://dewey.petra.ac.id> Diakses 4 Oktober 2021.
- Bappelitbangda Kabupaten Sumbawa. (2021). Profil Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2021. Tersedia di <http://bappelitbangda.sumbawa.go.id>.
- Drucker, Makmur dkk. (2015). Inovasi. Tersedia di <https://inovasika.id/artikel/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli>. Diakses 1 Oktober 2021.
- Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan kabupaten Sumbawa. (2016). Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan: DPPK.
- Dewi. (2013). Pengertian Konsumen. Tersedia di <http://dSPACE.uii.ac.id>. Diakses 3 Nopember 2021.
- Djolie, R., R., Bunga. (2019). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Surabaya. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Dokumen Penggunaan Anggaran (2017). Sumbawa: Bapenda.

- 
- Dokumen Penggunaan Anggaran (2018). Sumbawa: Bapenda
- Dokumen Penggunaan Anggaran (2019). Sumbawa: Bapenda
- Dokumen Penggunaan Anggaran (2020). Sumbawa: Bapenda
- Fahmi, Khairul. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) DI RS H.L Manambai Abdulkadir Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Analisis Pieces (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service). Tesis, Program Magister (S2) Manajemen Inovasi Sekolah Pascasarjana Universitas Teknologi Sumbawa.
- Hutagalung. (2018). Inovasi. Tersedia di <https://search.yahoo.com/inovasi>. Di akses 1 Oktober 2021.
- Jogiyanto. (2014). Pengertian Sistem. Tersedia di <https://www.google.com/search.d&q=sistem+menurut+para+ahli+terbaru>. diakses 1 Oktober 2021.
- Jasmadi, Solusindo. Pengertian Daring. Tersedia di [https://search.yahoo.com/pengertian Daring](https://search.yahoo.com/pengertianDaring). Diakses 1 Oktober 2021.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.[Daring]. Tersedia di <http://kbbi.web.id>. Di akses 1 Oktober 2021.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-136/Pj.(2014). Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Kotler. (2018). Pengertian Sistem. Tersedia di <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=pengertianpelayanan+menurut+para+ahli+2018>. Diakses 1 Oktober 2021.
- Keller dan Kotler. (2018). Teori Kepuasan. Tersedia di <https://eprints.kwikkiangie.ac.id>. Di akses 9 Nopember 2021
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). (2017). Sumbawa: Bapenda.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). (2018). Sumbawa: Bapenda.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). (2019). Sumbawa: Bapenda.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). (2020). Sumbawa: Bapenda.
- Makmur, Rohana Thahier. (2015). Inovasi & Kreativitas Manusia Dalam Administrasi Dan Manajemen. Bandung: Refika Aditama
- Marjuni. (2019). Efektivitas Penegelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bone. Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan. Yogyakarta. Tersedia di [https://search.yahoo.com /pengertian Pajak](https://search.yahoo.com/pengertianPajak). Diakses 3 Oktober 2021.
- Muqtadir. (2015). Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles dan Huberman. Tersedia di <http://www.academia.edu>. Diakses 4 Nopember 2021.
- Nurudin. (2016). Pengertian Inovasi. Tersedia di [https://www.gramedia.com/literasi /pengertian-inovasi](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-inovasi). Di akses 1 Oktober 2021.
- Pramana, Hengky W. (2019). Pengertian Aplikasi. Tersedia di <https://www.maxmanroe.com>. Diakses 10 Oktober 2021.
- Sa'ud. (2014). Pengertian Inovasi. Tersedia di [https://www.gramedia.com /literasi/pengertian-inovasi](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-inovasi), Diakses 3 Oktober 2021.
- Sholahuddin. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper. Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono, dkk. (2014). Metode Penelitian Survei (Editor). LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Solusindo dan Jasmadi. (2020). Bisnis Daring. Tersedia di [https://belajargiat.id /pengertian-bisnis-daring-menurut-para-ahli/](https://belajargiat.id/pengertian-bisnis-daring-menurut-para-ahli/). Diakses 8 Nopember 2021.
-

- 
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutirna, H. (2018). Tim Penyusun Buku Inovasi dan Teknologi Pembelajaran. Departemen Pendidikan Nasional. Publisher: CV. Budi Utama, Yogyakarta.
- Thahier, Drucker dkk. (2015). Pengertian Inovasi. Tersedia di <https://dewey.petra.ac.id>. Diakses 5 Nopember 2021.
- Winarni, Endang Widi. (2018). Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D. Jakarta: PT. Cahaya Prima Sentosa.
- Zaki, Ali. (2021). Pengertian Aplikasi. Tersedia di <https://www.seputarpengetahuan.co.id>. Di akses 2 Nopember 2021.