

Analisis Penerapan Pelayanan E-PBB MARIOS Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

Aziz Jabar Sumirat,

Universitas Teknologi Digital, azizjabarsumirat@gmail.com

Rola Manjaleni

Universitas Teknologi Digital, rolamanjaleni@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui penerapan pelayanan E-PBB MARIOS pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan.

Desain/Metode Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan menggunakan metode wawancara dan observasi.

Temuan Hasil penelitian disimpulkan penerapan pelayanan E-PBB MARIOS dengan teknologi berupa aplikasi berbasis website mampu menciptakan efisiensi dan efektifitas terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Efisiensi penerapan E-PBB MARIOS adalah mengatasi penggunaan berkas berbentuk hardfile yang mengakibatkan kinerja lebih banyak untuk merapikan berkas sedangkan pelayanan utama terkendala. Efektifitas penerapan E-PBB MARIOS adalah mampu mengoptimalkan penyelesaian pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam jumlah lebih banyak dibandingkan pelayanan secara manual.

Implikasi Selain itu penerapan E-PBB MARIOS telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang mencakup: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible. Serta dimensi electronic service quality berupa dimensi: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness. Adapun penerapan E-PBB MARIOS telah memenuhi indikator keberhasilan dalam penggunaannya yang mencakup: Kemudahan penggunaan, Kepercayaan, Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, Pendukung.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci: E-PBB MARIOS, penerapan pelayanan, efektifitas dan efisiensi.

I. Pendahuluan

Dalam menghadapi kemajuan teknologi yang mengglobal di berbagai aspek kehidupan seperti di bidang ekonomi, politik, sosial dan budaya. Kemajuan teknologi pada perkembangan zaman sekarang merupakan sesuatu yang tidak dapat kita hindari dalam kehidupan, karena kemajuan teknologi berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Menurut Haq dalam A.J Sitika (2023) teknologi merupakan hasil olah pikir manusia untuk mengembangkan tata cara atau sistem tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya.

Teknologi membantu manusia untuk menciptakan sebuah inovasi yang dapat membantu aktivitas manusia sehari-hari dan mempermudah sebuah pekerjaan yang sangat menguras tenaga. Dalam perkembangan zaman yang lebih *modern* maka teknologi juga semakin canggih dan lebih maju seperti lebih banyaknya media pendukung pekerja dan pelajar dalam mengerjakan tugas.

Dalam pemerintahan peranan teknologi menjadi hal yang sangat utama, dan bisa dikatakan sudah menjadi kebutuhan bagi aparatur negara pada masa ini. Dengan adanya teknologi diharapkan dapat membantu aparatur negara dalam menyelesaikan berbagai tugas yang di pemerintahan. Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung sebagai pemerintahan telah berupaya dalam mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi, sehingga dalam menjalankan tugas sebagai aparatur negara Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung ikut andil dalam menggunakan teknologi.

Adapun teknologi yang telah didesain dan dirancang oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung adalah aplikasi berbasis web, menurut Abdulloh dalam F Gunawan (2022) pemrograman web dapat diartikan sebagai kegiatan pembuatan program atau aplikasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman tertentu sehingga dapat memproses data dan menghasilkan informasi sesuai yang dikehendaki oleh pemilik *website*.

Aplikasi berbasis *web* yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung disebut dengan E-PBB MARIOS, E-PBB MARIOS ini adalah sebuah aplikasi berbentuk web yang dirancang untuk membantu dalam menyelesaikan proses pelayanan PBB, proses tersebut awalnya secara keseluruhan menggunakan berkas berbentuk kertas. Namun dengan E-PBB MARIOS proses dapat dilakukan secara elektronik melalui web.

II. Kajian Teori

1. Pengertian Pajak

Menurut Dr. Soemahamidjaja (2020) pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Selain itu, menurut Prof Dr. P.J. A. Andriani (2020) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dengan demikian dapat disimpulkan pajak adalah kewajiban yang perlu dibayarkan oleh warga negara menurut Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku di sebuah negara atau wilayah yang ditempati oleh seseorang dengan tujuan dikelola oleh pemerintahan untuk kemaslahatan warga negara maupun fasilitas publik.

2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak memiliki 4 (Empat) fungsi yang terdiri dari:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3. Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Jenis Jenis Pajak

Pengelompokkan pajak berdasarkan dengan instansi pemungutnya. Berdasarkan dengan jenis ini, pajak dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

Pajak Pusat juga dapat disebut dengan Pajak Negara, yaitu merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak Pusat merupakan pajak yang utama bagi sebuah negara karena dari hasil pungutan pajak yang diperoleh oleh pemerintah pusat, dapat digunakan untuk keperluan belanja negara, seperti pembangunan jalan, sekolah, hingga kebutuhan layanan kesehatan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kemakmuran rakyatnya. Pengelola dari Pajak Pusat ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pajak dikelompokkan menjadi 5 (Lima), yang terdiri dari:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak yang dikenakan oleh orang pribadi maupun badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh yang sifatnya dapat menambah kemampuan ekonomis atau kekayaan bagi Wajib Pajak dan berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia dalam bentuk apapun. Penghasilan yang dapat diterima atau diperoleh Wajib Pajak dapat berupa penghasilan gaji, keuntungan usaha, hadiah, dan sebagainya. Di Indonesia, Pajak Penghasilan (pPh) sendiri diatur sebagai kebijakan pada [Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008](#) Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dikonsumsi oleh orang pribadi, perusahaan/badan, maupun pemerintah. Daerah Pabean yang dimaksudkan merupakan cakupan wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, laut, dan udara. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa yang kita konsumsi adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali barang/jasa yang ditentukan lain dalam Undang-Undang PPN pada [Peraturan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009](#) Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM)

Merupakan pajak yang dikenakan oleh Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan juga barang yang dikenakan pajak karena masuk ke dalam golongan barang mewah. Barang yang tergolong dalam golongan jenis ini antara lain adalah: Barang yang tidak termasuk ke dalam barang kebutuhan pokok,, Barang yang hanya dikonsumsi oleh masyarakat tertentu, Umumnya dikonsumsi oleh masyarakat yang Berpenghasilan tinggi, Barang yang dikonsumsi untuk menunjukkan status, Barang yang apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban rakyat.

4. Bea Materai

Pajak yang dikenakan bagi Wajib Pajak Pribadi/Badan atas pemanfaatan dari sebuah dokumen, seperti surat perjanjian, surat berharga, akta notaris, dan lain sebagainya. Bea Materai ini memuat sejumlah nominal yang ditentukan sesuai dengan kebijakan Undang-Undang.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak yang dikenakan atas pemanfaatan atau kepemilikan tanah atau bangunan. PBB pada dasarnya merupakan Pajak Pusat, namun dalam realisasi penerimaannya, hampir seluruhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah, baik provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Sedangkan Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk pengembangan atau peningkatan ekonomi di daerah tersebut. Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

4. Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Waluyo Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan sebagaimana berikut:

Bumi adalah permukaan atau tubuh bumi yang dibawahnya, permukaan meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

5. kepuasan pelayanan wajib pajak

Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan sesuai dengan realita dari produk yang mereka konsumsi. Menurut Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Dwiyani Permatasari (2022) pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Menurut Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana (2018) pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Menurut Firmansyah dalam Rio Setiawan (2023) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam J.J Rompis (2021) menyatakan bahwa dimensi kualitas

pelayanan dibagi menjadi 5 (Lima), diantaranya:

1. *Reliability* (andal)

Dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

2. *Responsiveness* (daya tanggap/respon)

Dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Sama seperti dimensi pelayanan lainnya, maka kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

3. *Assurance* (jaminan)

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *frontliner staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

4. *Empathy* (empati)

Secara umum dimensi ini memang di persepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan.

5. *Tangible* (berwujud)

Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Metode *electronic service quality* menurut Zeithaml dalam A.F budiawan (2023). Meliputi:

1. *Efficiency*

Kemampuan konsumen untuk mengakses website, mencari produk yang dibutuhkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, serta meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

2. *Fulfilment*

Mencangkup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan

3. *System Availability*

Kebenaran fungsi teknis dari situs.

4. *Privacy*

Jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak diberikan kepada pihak lain.

5. *Responsiveness*

Memberikan tanggapan dengan cepat pada situs tersebut.

6. *Convensation*

Tingkat kompensasi yang dapat diterima oleh konsumen bila terjadi masalah

7. *Contact*

Ketersediaan customer service melalui telepon atau perwakilan dalam fasilitas pendukung online.

Dalam Kajian penelitian yang dilakukan Jaya, Ratnawati, & Sardjono (2017) menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak atas kinerja aparaturnya berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik dan efektifnya kinerja pelayanan yang diberikan pegawai pajak dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, dan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya itu sendiri.

5. E-PBB MARIOS

E-PBB atau Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan adalah sistem elektronik pengelolaan pajak bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan untuk mendukung kegiatan pengelolaan dan pelayanan pajak bumi dan bangunan. E-PBB sejalan dengan *E-government*, menurut Kadir dalam A.G Agustin (2023) *E-government* atau disingkat dengan E-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai.

Menurut Kadir dalam A.G Agustin (2023) *E-government* dikategorikan menjadi 4 (empat) kategori berupa:

1. *Government to Citizens* (G2C)

E-government yang menyatakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, digunakan untuk memfasilitasi masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah dimana saja, seperti pembayaran pajak *online*, pengurusan tanah dan bangunan secara *online*.

2. *Government to business* (G2B)

E-government yang menyatakan interaksi antara pemerintah dan pebisnis dalam upaya memberikan pelayanan *online*, seperti dalam bentuk investasi dan pengurusan barang di pelabuhan.

3. *Government to Government (G2G)*

E-government yang menyatakan interaksi antar pemerintah maupun lembaga pemerintah dengan tujuan berbagi informasi, seperti sistem informasi penyimpanan data rahasia antar 2 (dua) negara.

4. *Government to Employees (G2E)*

E-government yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan unit pemerintah.

E-PBB MARIOS merupakan bagian dari *Government to Employees (G2E)*, layanan berbasis elektronik yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan Pegawai pemerintah terhadap masyarakat yang bermanfaat untuk mengelola data masyarakat dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan sehingga menghasilkan *output* atau hasil seperti E-SPPT.

E-PBB MARIOS merupakan sebuah *website* berbasis aplikasi yang didesain oleh pihak internal Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Bandung, bidang Pendapatan Asli Daerah 2 (PAD 2). MARIOS mencakup sebuah peralatan berbasis elektronik yang digunakan dalam proses pelayanan pajak Khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Proses Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kemajuan yang cukup signifikan, dengan perancangan *website* berbasis aplikasi dengan nama MARIOS.

E-PBB MARIOS digunakan sejak awal tahun 2023 sebagai bentuk peningkatan layanan Pegawai Dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Bidang Pendapatan Asli Daerah 2. Dalam pelayanan PBB berbasis elektronik.

E-PBB MARIOS menjadi pengganti proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang semula melalui berkas menjadi *digital*. Sehingga mengurangi waktu untuk proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, menjadi cenderung lebih singkat, selain itu praktis dalam pengerjaan.

Secara umum MARIOS merupakan alat bantu berupa teknologi pendukung yang digunakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Disertai penggunaannya yang diperuntukan untuk Pegawai dinas Pajak Bumi Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

E-PBB MARIOS dalam penerapannya menghasilkan efisiensi terhadap pelayanan E-PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Menurut Syam dalam I Berliana (2022) efisiensi ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang di inginkan. E-PBB harus menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan. Informasi yang disediakan oleh E-PBB juga harus mutakhir dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Persepsi dari pengguna layanan E-PBB tentang kualitas sistem yang diberikan oleh *website* dapat dilihat dari kemudahan dalam menjalankan fungsi yang ada didalamnya serta kualitas media untuk menyampaikan informasi maupun layanan.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini berdasarkan penggalan informasi secara langsung atau wawancara, Adapun wawancara dilakukan kepada:

Romi Pudji Prayoga selaku Operator Konsol Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Menyatakan bahwa: E-PBB MARIOS adalah bentuk peningkatan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung Sub Bidang PBB terhadap masyarakat melalui aplikasi berbasis web yang dirancang untuk melakukan proses elektronik berupa: Proses Pendataan, Proses Pelayanan, Penetapan, Kontroling dan, monitoring. User atau pengguna E-PBB MARIOS yang terdiri dari Kepala Bidang Pendapatan Asli Daerah 2 (PAD 2), Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Petugas

Pendaftaran, Petugas Pelayanan, Operator Data Entri, dan Operator Konsol. Untuk merancang E-PBB MARIOS menggunakan topologi ring untuk menghubungkan server kepada pengguna dengan mudah dan cepat, menggunakan distributed database untuk meminimalisir kehilangan data. Adapun kekurangan yang dimiliki adalah kekuatan akses penggunaan yang terbatas, penggunaan E-PBB MARIOS yang belum sepenuhnya mampu melakukan pelayanan PBB secara elektronik, seperti pencetakan E-SPPT dan pengiriman SPPT melalui pos.

Adhli Al Afwan Izwar selaku Kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Menyatakan bahwa: E-PBB MARIOS memiliki komponen pelayanan PBB yang terdiri dari proses pendataan, proses pelayanan, proses penetapan, kontroling dan monitoring. Pelayanan E-PBB MARIOS mencakup pelayanan dalam: Pendaftaran data baru objek pajak, Mutasi Objek atau Subjek pajak, Pembetulan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang/Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP), Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang/Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP), Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang /Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP).

Melisa Netter Indriani selaku petugas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Menyatakan bahwa: Pelayanan E-PBB MARIOS sebagai upaya meningkatkan peranan teknologi di dalam pelayanan PBB terhadap wajib pajak, bertujuan untuk membantu khususnya bagi petugas pelayanan sehingga mampu mengoptimalkan kinerja dalam hal dilakukan analisis kebutuhan pelayanan PBB bagi wajib pajak serta memudahkan penyampaian resi pelayanan yang dapat dilakukan secara sistem.

Dengan adanya E-PBB MARIOS bagi petugas pelayanan menimbulkan pelayanan PBB mudah dan berkesan pelayanan yang profesional karena didukung teknologi. Selain itu sebagai petugas pelayanan memberikan penghargaan dan juga menilai bahwa kinerja pelayanan dengan E-PBB MARIOS sangat handal namun dikarenakan masih dalam pengembangan sehingga server terkadang menampilkan kekurangannya seperti kegagalan pengiriman data.

Dalam rancangan E-PBB MARIOS tidak ditampilkan layanan pengaduan dan sejenisnya dikarenakan penggunaannya hanya dalam dan oleh pihak internal saja bukan fasilitas umum bagi wajib pajak. Untuk kompensasi terhadap kesalahan pelayanan tidak difasilitasi namun wajib pajak berhak mengajukan pembetulan terkait kesalahan data maupun perhitungan PBB melalui SPPT.

IV. Hasil Dan Pembahasan

1. Penerapan E-PBB MARIOS

E-PBB Marios merupakan sebuah *website* berbasis aplikasi yang didesain oleh pihak internal Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Bandung, bidang Pendapatan Asli Daerah 2 (PAD 2). MARIOS mencakup sebuah peralatan berbasis elektronik yang digunakan dalam proses pelayanan pajak Khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Proses Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kemajuan yang cukup signifikan, dengan perancangan *website* berbasis aplikasi dengan nama MARIOS. MARIOS digunakan sejak awal tahun 2023 sebagai bentuk peningkatan pelayanan Pegawai Dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Bidang Pendapatan Asli Daerah 2. Dalam pelayanan PBB berbasis elektronik.

E-PBB MARIOS menjadi pengganti proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang semula melalui berkas menjadi *digital*. Sehingga mengurangi waktu untuk proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, menjadi cenderung lebih singkat, selain itu praktis dalam pengerjaan.

Secara umum MARIOS merupakan alat bantu berupa teknologi pendukung yang digunakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. disertai penggunaannya yang diperuntukan untuk Pegawai dinas Pajak Bumi Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, yaitu: Petugas Pendaftaran, Petugas Pelayanan, Operator Data Entri, Operator konsol, Kepala Sub Bidang PBB, Kepala Bidang, Pendapatan Asli Daerah 2 (PAD 2)

E-PBB MARIOS memiliki komponen pelayanan PBB yang terdiri dari proses pendataan, proses pelayanan, proses penetapan, kontroling dan monitoring yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pendataan

Menurut Adhli Al Afwan Izwar sebagai Kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa proses pendataan dalam aplikasi E-PBB MARIOS dilakukan dengan memasukkan hasil pendataan pada berkas SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) untuk perekaman data objek pajak, kemudian memasukkan informasi yang berkaitan dengan objek pajak yang sedang didata, seperti data subjek pajak, informasi mengenai objek pajak, hingga nilai transaksi. Setelah proses perekaman, dilakukan pemutakhiran data yang bertujuan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh dengan penghapusan data lama, terakhir adalah proses penelitian lapangan yaitu pendataan langsung oleh Petugas UPT Wilayah objek pajak tersebut. Berdasarkan proses perekaman berkas pendataan dari SPOP tersebut juga akan diproses dengan menu Laporan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP) yang berkaitan dengan jenis tanah, Formulir pendataan LSPOP terdiri dari formulir bangunan standar untuk mendata rincian data bangunan dan fasilitas serta formulir identitas petugas yang berwenang.

2. Pelayanan

Menurut Adhli Al Afwan Izwar sebagai kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa proses pelayanan E-PBB MARIOS merupakan pelayanan terhadap kebutuhan dari Wajib Pajak yang mencakup kategori sebagai berikut:

- A. Pendaftaran data baru objek pajak adalah pendaftaran objek pajak baru, baik dilakukan oleh wajib pajak sendiri maupun dikarenakan pendataan ulang oleh petugas pendataan.
- B. Mutasi Objek atau Subjek pajak adalah pendaftaran ulang wajib pajak dikarenakan adanya perubahan yang disebabkan oleh perubahan luas baik tanah maupun bangunan, perubahan spesifikasi tanah maupun bangunan serta adanya mutasi objek pajak.
- C. Pembetulan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang/Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP) adalah pendaftaran permohonan pembetulan SPPT/SKP karena salah nama, salah alamat, salah hitung.
- D. Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang/Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP) adalah pendaftaran permohonan pembatalan SPPT/SKP.
- E. Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Surat Ketetapan Pajak (SPPT/SKP) adalah pendaftaran permohonan wajib pajak atas Salinan SPPT/SKP.

Proses pelayanan dalam E-PBB MARIOS adalah mengidentifikasi kebutuhan pelayanan Wajib Pajak dengan kategori pelayanan diatas, identifikasi dilakukan berdasarkan formulir pendataan yang diisi oleh Wajib Pajak dan berkas yang mencantumkan bukti objek pajak dan subjek pajak, setelah identifikasi selesai maka petugas pelayanan melakukan penyampaian resi kepada Wajib Pajak untuk pemberitahuan bahwa permohonan pelayanan akan ditindaklanjuti. Petugas Pelayanan menyerahkan dokumen permohonan pelayanan Wajib Pajak kepada Kepala Sub Bidang PBB, terakhir dilakukan penelitian terhadap data yang diberikan oleh Wajib Pajak dengan hasil Penelitian langsung oleh Petugas Lapangan UPT wilayah wajib pajak.

3. Penetapan

Menurut Adhli Al Afwan Izwar sebagai kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa proses penetapan dalam E-PBB MARIOS adalah proses menindaklanjuti hasil penelitian keabsahan data Wajib Pajak atas subjek dan objek pajak dengan penelitian lapangan oleh Petugas Lapangan UPT, setelah dinyatakan keabsahan data maka dilakukan perekaman data oleh Petugas Entri Data dan validasi *draft* oleh Kepala Sub Bidang PBB sehingga setelah diselesaikan maka dapat dilakukan penetapan oleh Kepala Bidang Pendapatan Asli daerah. Kepala Bidang Pendapatan Asli daerah menetapkan dan menerbitkan hasil berupa E-PBB, proses akhir adalah mengirimkan E-PBB kepada Petugas Pelayanan dan dicetak untuk diserahkan kepada Wajib Pajak.

4. Kontroling

Menurut Adhli Al Afwan Izwar sebagai kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa kontroling dalam E-PBB MARIOS adalah tindak lanjut terhadap komponen pelayanan dapat menunjukkan data yang terselesaikan maupun belum terselesaikan sehingga komponen pelayanan dapat dikendalikan untuk mempertimbang-kan efisiensi dan efektivitas penggunaan E-PBB MARIOS.

5. Monitoring

Menurut Adhli Al Afwan Izwar sebagai kepala Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa monitoring E-PBB MARIOS adalah upaya memberikan Penilaian keberhasilan penggunaan E-PBB MARIOS melalui perbandingan dengan pelayanan PBB secara *manual*. Aspek yang dapat dilihat adalah efisiensi dan efektivitas.

Menurut Syam (2020) efisiensi adalah ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Artinya E-PBB harus dilakukan penilaian efisiensinya apakah dengan sumber daya yang dikeluarkan untuk merancang dan menggunakan E-PBB dapat mempermudah Badan Pendapatan Kota Bandung dalam pelayanan PBB?

Menurut Romi Pudji Prayoga sebagai Operator Konsol Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan Bahwa setelah penggunaan E-PBB MARIOS mampu memperoleh efisiensi pelayanan dengan adanya bukti pengurangan berkas yang bertumpuk sehingga memudahkan pekerjaan dilakukan dengan lebih nyaman dan cepat.

Menurut Menurut Syam (2020) efektivitas adalah seberapa besar Tingkat kelekatan *output* (keluaran) yang dicapai dengan *output* yang diharapkan dari jumlah *input* (masukan) dalam suatu Perusahaan atau seorang. Dengan adanya E-PBB MARIOS menurut Romi Pudji Prayoga sebagai Operator Konsol Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menyatakan bahwa adanya keberhasilan dalam menangani pelayanan PBB berdasarkan data pelayanan Wajib Pajak PBB di tahun 2023 mampu mengurangi jumlah data yang belum terselesaikan sedangkan Ketika pelayanan PBB dilakukan secara *manual* banyak pelayanan yang belum diselesaikan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-PBB MARIOS

a. Faktor Pendukung Penerapan E-PBB MARIOS

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Operator Konsol Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung disimpulkan bahwa:

1. Penerapan E-PBB MARIOS mampu memberikan dukungan terhadap pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB sehingga dapat meningkatkan kinerja dan menghindari pelayanan PBB yang terlambat dilakukan proses pelayanan.
2. Penerapan E-PBB MARIOS mampu mengurangi tekanan pekerjaan dikarenakan berkas yang bertumpukan disebabkan masih menggunakan pelayanan PBB *manual*
3. Penerapan E-PBB MARIOS mampu memberikan keamanan data dari kehilangan berkas maupun kerusakan berkas karena kecelakaan maupun bencana alam.
4. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB karena kemudahan akses data Ketika diperlukan Kembali dengan mudah dan cepat.
5. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB karena memudahkan kontroling dan monitoring untuk evaluasi kinerja yang lebih efisien dan efektif.
6. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna dikarenakan akses dapat dilakukan baik melalui komputer maupun *handphone*, serta dapat diakses dimana saja.

b. Faktor Penghambat Penerapan E-PBB MARIOS

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Operator Konsol Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung disimpulkan bahwa:

1. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada *server down* yang diakibatkan karena jumlah data yang diproses dalam jumlah banyak dan diakses oleh banyak pengguna sehingga dapat mengakibatkan kegagalan pengiriman data yang sudah dilakukan pemrosesan.
2. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada jaringan internet yang lambat dikarenakan *wifi* yang disediakan memiliki kekuatan jaringan yang belum maksimal sehingga mengakibatkan pelayanan E-PBB terhambat.
3. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada keterbatasan sistem yang mungkin terjadi diakibatkan pemanfaatan fasilitas yang telah dimiliki belum dilakukan pembaharuan.

3. Indikator Suksesnya Penerapan E-PBB MARIOS

Dalam mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung sebagai Upaya mendukung E-Government menerapkan E-PBB MARIOS dalam proses pelayanan PBB. menurut Kadir dalam A.G Agustin (2023) E-government atau disingkat dengan E-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai. Berdasarkan pernyataan Kadir dalam A.G Agustin (2023) E-government dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu *Government to Citizens (G2C)*, *Government to business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employees (G2E)*.

Penerapan E-PBB MARIOS merupakan perwujudan dari *Government to Employees (G2E)* yaitu penerapan teknologi berbasis web yang memanfaatkan fasilitas dari pemerintahan Kota Bandung untuk meningkatkan kinerja Pegawai dinas Badan pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB dalam pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Berdasarkan Widiani & Abdullah (2018) indikator keberhasilan penerapan E-Government dapat dijadikan sebagai acuan terhadap suksesnya penerapan E-PBB MARIOS.

1. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan dari penerapan E-PBB MARIOS adalah Tampilan dan menu setelah login pada E-PBB MARIOS akan menyesuaikan dengan jabatan pengguna, tugas dan fungsi pengguna di Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Kepercayaan

Aspek yang mendukung kepercayaan penggunaan E-PBB MARIOS adalah sistem elektronik berbasis web ini dilengkapi *captcha* untuk menghindari E-PBB MARIOS dapat diakses oleh sistem komputer. Selain itu web dapat diakses hanya oleh pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, E-PBB MARIOS dapat diakses melalui tautan yang tidak disebarluaskan untuk konsumsi umum, sehingga tidak semua orang dapat mengaksesnya.

3. Keandalan

Keandalan dari E-PBB MARIOS adalah akses yang mudah tanpa proses pemasangan seperti aplikasi android, E-PBB MARIOS diakses melalui tautan sehingga memudahkan pengguna tanpa perlu dibutuhkan penyimpanan dalam ponsel.

4. Isi dan Tampilan Informasi

E-PBB MARIOS didesain dengan tampilan menu yang langsung menunjukkan fungsi dari program yang diinginkan pengguna, selain itu tampilan informasi dari menu mudah dipahami tanpa adanya istilah Bahasa serapan asing, hanya menggunakan Bahasa Indonesia yang baku.

5. Pendukung

E-PBB MARIOS didukung oleh IT yang andal untuk menghindari terjadinya kegagalan dalam proses penggunaannya, IT E-PBB Marios bertugas melakukan pemantauan terhadap sistem yang mampu meminimalisir *error system* maupun *error server* dan Ketika terjadi hal tersebut dapat segera di tangani oleh IT Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Penerapan E-PBB MARIOS telah menghasilkan kemudahan dalam proses pelayanan PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Dengan adanya E-PBB MARIOS sebagai perwujudan terhadap E-government Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mampu mewujudkan visi misi yang

telah ditetapkan, perwujudan visi misi melalui E-PBB MARIOS mencakup dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang efektif, efisien, melayani dan mengembangkan partisipatif terhadap masyarakat.

Pemanfaatan E-PBB MARIOS termasuk kedalam wujud dari E-government kategori *Government To Employees (G2E)* yaitu meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan unit pemerintahan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Dalam dimensi kualitas pelayanan yang dirumuskan Tjiptono dan Chandra dalam J.J Rompis (2021), E-PBB MARIOS telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Reliability*

Dimensi ini mengukur aspek keandalan yang bermakna memberikan pelayanan kepada pelanggan, wujud dari E-PBB MARIOS mampu memberikan proses pelayanan PBB yang didukung dengan teknologi berupa aplikasi berbasis web untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang andal.

2. *Responsiveness*

Dimensi ini mengukur aspek kecepatan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, wujud dari dimensi ini dengan adanya E-PBB MARIOS pelayanan PBB menjadi lebih singkat dan mampu menyelesaikan kebutuhan pelayanan dari Wajib Pajak lebih maksimal hal tersebut menghadirkan peningkatan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara *manual* tanpa teknologi.

3. *Assurance*

Dimensi ini mengukur aspek kemampuan Perusahaan dalam menanamkan kepercayaan kepada para pelanggan, wujud dari E-PBB MARIOS adalah upaya dari Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung untuk memberikan pelayanan yang baik dengan pengoptimalan sumber daya manusia maupun sumber daya teknologi untuk memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak.

4. *Empathy*

Dimensi ini mengukur aspek empati kepada pelanggan, wujud dari E-PBB MARIOS sebagai upaya dalam memberikan dukungan terhadap Wajib Pajak untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

5. *Tangible*

Dimensi ini mengukur kepuasan melalui wujud dikarenakan pelayanan tidak dapat dilihat dan diraba, wujud dari pelayanan E-PBB MARIOS adalah menunjukkan pelayanan yang memuaskan, memuaskan disini adalah pelayanan E-PBB MARIOS dapat diukur dengan teknologi yang mendampingi proses pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

E-PBB MARIOS juga telah memenuhi dimensi *electronic service quality* berdasarkan pernyataan menurut Zeithaml dalam A.F Budiawan (2023) sebagai mana berikut:

1. *Efficiency*

Efisiensi dari E-PBB MARIOS mencakup kemudahan pelayanan yang didesain untuk memfasilitasi berbagai pelayanan PBB dengan upaya yang minimal namun dapat terselesaikan dengan optimal dan dalam waktu yang singkat.

2. *Fulfilment*

Penyelesaian dalam E-PBB MARIOS melibatkan ketersediaan layanan PBB yang didukung oleh sebuah aplikasi berbasis web, sehingga dapat memfasilitasi penyelesaian tugas dari pegawai dalam upaya melayani kebutuhan pelayanan PBB.

3. *System Availability*

Ketersediaan sistem E-PBB MARIOS melibatkan penggunaan berbagai elemen teknologi seperti topologi *ring* yang berfungsi sebagai alat untuk menghubungkan setiap proses pelayanan sehingga berjalan secara menyeluruh.

4. *Privacy*

Kerahasiaan yang disediakan E-PBB MARIOS berupa aplikasi berbasis *web* artinya untuk menggunakan disediakan *web* yang hanya diberikan kepada pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, hal tersebut membatasi siapa saja pengguna dan juga untuk menampilkan tampilan utama dari E-PBB MARIOS diperlukan *username* dan *password* selain itu ditambahkan fitur *chaptha* sehingga meningkatkan keamanan *web* maupun data yang disimpan dalam *database*.

5. *Responsiveness*

Dimensi ini mengukur aspek kecepatan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, wujud dari dimensi ini dengan adanya E-PBB MARIOS pelayanan PBB menjadi lebih singkat dan mampu menyelesaikan Kebutuhan pelayanan dari Wajib Pajak lebih maksimal hal tersebut menghadirkan peningkatan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara *manual* tanpa teknologi.

Adapun pada dimensi *electronic recovery service quality* E-PBB MARIOS tidak memenuhi 2 (dua) dimensi yaitu (*convensation* dan *contact*) karena pada dimensi *convensation* melibatkan kompensasi yang dapat diterima oleh (penerima manfaat pelayanan) sedangkan E-PBB MARIOS tidak mencakup program kompensasi dalam pelayanan PBB. Sedang pada dimensi *contact* dalam aplikasi berbasis *web* E-PBB MARIOS tidak mencantumkan informasi berupa kontak seperti layanan pengaduan maupun *live chat*.

Penerapan E-PBB MARIOS dengan berdasarkan pengukuran dari dimensi kualitas pelayanan dan dimensi *electronic service quality* mampu mengoptimalkan kinerja Pegawai dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dan mengupayakan kepuasan terhadap Wajib Pajak dengan optimalisasi pelayanan melalui teknologi yang dirancang. Menurut Winardi, dalam N Ni'mah (2022) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Jika diukur berdasarkan faktor pendukung dan penghambat maka dapat diuraikan dalam tabel sebagai berikut.

V. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penerapan pelayanan E-PBB MARIOS dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Penerapan pelayanan E-PBB MARIOS pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung sebagai bentuk pelaksanaan *E-government* telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan Dimana mencakup: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*. Penerapan E-PBB MARIOS dengan berdasarkan pengukuran dari dimensi kualitas pelayanan mampu mengoptimalkan kinerja Pegawai dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dan mengupayakan kepuasan terhadap Wajib Pajak dengan optimalisasi pelayanan melalui teknologi yang dirancang. Adapun penerapan E-PBB MARIOS telah mencakup: Pendataan, Pelayanan, Penetapan, Kontroling, Monitoring.
- 2) E-PBB MARIOS juga telah memenuhi dimensi *electronic service quality* berdasarkan pernyataan menurut Zeithaml dalam A.F Budiawan (2023) berupa dimensi: *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness*. Sedangkan 2 dimensi lainnya berupa *Convensation* dan *Contact* E-PBB MARIOS tidak memfasilitasi atau mencakup keduanya. Dengan pengukuran melalui dimensi ini dapat diketahui bahwa perancangan dan penerapan pelayanan E-PBB MARIOS mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai harapan penggunanya dan mampu membantu memfasilitasi pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
- 3) Berdasarkan analisis penerapan pelayanan E-PBB MARIOS maka terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaannya, sebagai berikut:
Faktor pendukung penerapan E-PBB MARIOS pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mencakup sebagai berikut:
 1. Penerapan E-PBB MARIOS mampu memberikan dukungan terhadap pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB sehingga dapat meningkatkan kinerja dan menghindari pelayanan PBB yang terlambat dilakukan proses pelayanan.
 2. Penerapan E-PBB MARIOS mampu mengurangi tekanan pekerjaan dikarenakan berkas yang bertumpukan disebabkan masih menggunakan pelayanan PBB manual.
 3. Penerapan E-PBB MARIOS mampu memberikan keamanan data dari kehilangan berkas maupun kerusakan berkas karena kecelakaan maupun bencana alam.
 4. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB karena kemudahan akses data Ketika diperlukan Kembali dengan mudah dan cepat.

5. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna yaitu pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Sub Bidang PBB karena memudahkan kontroling dan monitoring untuk evaluasi kinerja yang lebih efisien dan efektif.

6. Penerapan E-PBB MARIOS memudahkan pengguna dikarenakan akses dapat dilakukan baik melalui komputer maupun handphone, serta dapat diakses dimana saja.

Faktor penghambat penerapan E-PBB MARIOS pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mencakup sebagai berikut:

1. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada server down yang diakibatkan karena jumlah data yang diproses dalam jumlah banyak dan diakses oleh banyak pengguna sehingga dapat mengakibatkan kegagalan pengiriman data yang sudah dilakukan pemrosesan.

2. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada jaringan internet yang lambat dikarenakan wifi yang disediakan memiliki kekuatan jaringan yang belum maksimal sehingga mengakibatkan pelayanan E-PBB terhambat.

3. Penerapan E-PBB MARIOS terkendala pada keterbatasan sistem yang mungkin terjadi diakibatkan pemanfaatan fasilitas yang telah dimiliki belum dilakukan pembaharuan.

4. Indikator suksesnya penggunaan E-PBB Marios Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

1. Kemudahan penggunaan
2. Kepercayaan
3. Keandalan
4. Isi dan Tampilan Informasi
5. Pendukung

2. Saran

Berdasarkan penelitian terhadap penerapan E-PBB MARIOS pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, ditemukan adanya keterbatasan teknologi pendukung aplikasi berbasis web E-PBB MARIOS yang menyebabkan penggunaannya mengalami gangguan baik dari *server* ataupun jaringan koneksi, sehingga diharapkan sebagai acuan pengembangan E-PBB MARIOS sebagai wujud dari *E-government* yang semestinya memiliki sumber daya teknologi maupun sumber daya manusia yang berdaya saing. Selain aspek pendukung teknologi yang harus dikembangkan maupun ditingkatkan, penulis menemukan adanya kekurangan dari komponen E-PBB MARIOS pada proses penetapan, dalam proses penetapan layanan E-PBB hanya dapat menyelesaikan penetapan satu per satu dalam satu tampilan layar, ada baiknya untuk meningkatkan kemampuan E-PBB MARIOS untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi pelayanan yang lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Abdulloh, R. (2018). *7 in 1 Pemrograman Web Untuk Pemula*. In PT Elex Media Komputindo (1 ed.). Jakarta Pusat.
- Ariwardhani, C., Rochim, A, F., dan Windasari, I, P. (2023). Sistem Informasi Wisata kuliner di Kota Semarang Berbasis Web. *eprints.undip.ac.id*. Fakultas Teknik. Universitas Diponegoro.
- Damanik, R. (2017). Pengertian Efisiensi Menurut Para Ahli. <http://sondix.blogspot.com>.
- Dwiyani, P. (2022). Pengertian Pelayanan Prima. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>.
- Erwin, S. (2017). Analisis Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Bisnis Akademik Perguruan Tinggi XYZ. [Repository.dinamika.ac.id](https://repository.dinamika.ac.id). Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. *Association for Information Systems* (AISINDO).
- Haq, M. (2016). Pengertian Teknologi. <https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi>.
- Hernikawati, D. Pengelompokan Implementasi *E-government* Tingkat Provinsi dengan Analisis Kluster. (2016). kominfo.go.id. Badan Litbang SDM. Kementerian Komunikasi dan Informatika.

- Husnia, F, N. (2016). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). *Repository.ub.ac.id*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Kadir, A. (2014). Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Kusnanto. (2019). Belajar Pajak. Semarang: Mutiara Aksara.
- Mardiasmo. (2019). Perpajakan, Edisi Terbaru 2019, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mukarom, Z dan Wijaya, L. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Pajak, D, J. (2022). Fungsi Pajak, Jenis Jenis Pajak, Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan. <https://www.pajak.go.id/id/>.
- Permata, J. (2023). Faktor Faktor Sukses Penerapan E-government pada *Government Resources Management System* di Kota Semarang. *Repository.unair.ac.id*. Universitas Airlangga.
- Savitri, N, A dan Damayanti, T, W. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *R Discovery*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sofyan, A dan Hidayat, A. (2022). Dampak Perkembangan Teknologi Peningkatan Kualitas Pendidikan. teknik.usni.ac.id. STKIP Babunnajah dan UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4, Andy, Yogyakarta.
- Waluyo. (2017). Perpajakan Indonesia. Jakarta. Salemba Empat.
- Winardi, J. (2018). Motivasi dan Pemasalahan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.