

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai daerah di Indonesia gencar untuk membangun dan mensejahterakan rakyatnya di era revolusi industri 4.0. Segala upaya dikerahkan pemerintah daerah untuk mendukung peningkatan pembangunan nasional. Komunikasi yang intens terhadap pemerintah pusat ke daerah juga sebaliknya dilakukan agar pembangunan di daerah terkontrol sehingga dampak ke pusatnya menjadi lebih baik. Pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya demi kepentingan umum. Sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 4 mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu dan, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pemerintah sebagai pihak yang menyediakan layanan publik sudah menjadi tanggung jawabnya untuk melayani masyarakatnya, pelayanan publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan umum agar mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapannya. Dibutuhkan suatu sikap pemerintah yang peka akan apa yang sedang dibutuhkan masyarakat lalu kemudian memberikan *output* berupa layanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelayanan pajak

merupakan salah satu contoh pelayanan publik. Bagi pemerintah pajak merupakan suatu hal yang penting dikarenakan salah satu sumber pendapatan daerah adalah pajak. Sumber tersebut digunakan pemerintah daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut (Lubis and Ovami 2020) pengertian pajak yaitu iuran/kontribusi rakyat kepada negara, dipungut berdasarkan undang-undang, tidak ada kontraprestasi secara langsung, diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran negara secara umum untuk kesejahteraan rakyat. Sedangkan pajak daerah menurut undang-undang No 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kota Batam yang dikenal dengan sebutan kota industri juga kota bisnis, dikarenakan letak kotanya yang strategis juga banyak dibangunnya pusat pusat industri. Perkembangan yang terjadi dikota Batam membuat pemerintah daerah kota Batam untuk meningkatkan sarana prasarana, pelayanan publik dan hal penunjang lainnya. Oleh karena itu pajak yang telah dikumpulkan akan digunakan untuk meningkatkan aspek aspek tersebut. Dilansir dari news.ddtc.co.id

Pemerintah Kota Batam, mencatat pendapatan asli daerah (PAD) hingga September 2020 senilai Rp702,4 miliar, sebagian besar dana tersebut berasal dari pajak yang telah dikumpulkan. Dengan jumlah sedemikian rupa pemerintah kota Batam tentu tidak cepat merasa puas bahkan tetap membuat terobosan berupa inovasi yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dengan maksud mempercepat proses pembangunan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Febrian 2018) Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inisiatif inovasi dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara, Perangkat Daerah, dan anggota masyarakat. Berkaitan dengan revolusi 4.0 yang terjadi di hampir setiap aspek kehidupan salah satunya pada aspek teknologi informasi. Pemerintah kota Batam kini membuat inovasi dengan menggabungkan teknologi informasi dan juga pelayanan pajak. Pendayagunaan teknologi informasi pada penerapan, pengawasan dan pengendalian dalam memungut pajak dapat menaikkan keterlibatan wajib pajak (Khairunnisa 2011).

Pajak punya beragam manfaat bagi daerah juga sebagai penunjang pendapatan asli daerah, terlepas dari manfaat pajak permasalahan juga hadir sebagai sumber hambatan. Permasalahan tersebut diantaranya , dengan diberikan kebebasan untuk pelaporan sendiri memungkinkan wajib pajak melakukan tindak kecurangan pajak seperti tidak transparansinya wajib pajak dalam melaporkan

pajaknya sehingga terjadinya kebocoran juga memungkinkan wajib pajak melakukan kecurangan dalam pelaporan hasil penjualan/usaha. Berdasarkan permasalahan tersebut pemerintah kota Batam bersama Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Batam membuat inovasi pelayanan publik pajak dengan alat yang bernama *Tapping Box*. *Tapping Box* adalah alat untuk mencatat atau menangkap semua transaksi yang kemudian tercetak oleh printer point of sales maupun pada server yang digunakan oleh wajib pajak. Penerapan sistem monitoring online dengan media alat pendeteksi transaksi (*Tapping Box*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas serta mewujudkan reformasi birokrasi dalam pengelolaan Pajak Daerah

Selain meminimalisir permasalahan yang disebutkan tadi, dengan alat ini pemerintah akan lebih mudah melakukan pengawasan. Pelaku usaha juga dapat lebih menertibkan penata usahaan pelaporan keuangan, dan memastikan besaran pajak daerah setiap bulannya. *Tapping box* membuat pengumpulan dan pengelolaan PAD makin transparan, baik dari sisi pajak daerah maupun retribusi daerah sehingga peningkatan PAD dapat terlihat dengan jelas. Dilansir dari jawapos.com Sejak 2018 lalu, 400 alat perekam transaksi objek pajak ini telah memberikan dukungan pada peningkatan pendapatan daerah hingga dua kali lipat. Dari sektor hiburan, *restaurant*, dan hotel yang sudah terpasang *Tapping Box* di Batam, sudah memperlihatkan adanya perbedaan mencolok dibanding sebelumnya. Sebelum penerapan alat tapping box ini di tahun 2016 penerimaan pajak daerah kota batam hanya berkisar 163 miliar, setelah penerapan alat tapping box

meningkat secara signifikan dari tahun 2017-2019 dengan nominal 178 miliar, 223 miliar, dan 284 miliar. Namun ditahun 2020 saat wabah covid 2019 mewabah terjadi penurunan menjadi 132 miliar. Berdasarkan Uraian yang telah dijelaskan maka penulis mengangkat **“Inovasi *Tapping Box* Sebagai Optimalisasi pungutan Pajak Daerah kota Batam tahun 2017-2020 ”** sebagai judul dalam skripsi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang , maka masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah Bagaimana inovasi pelayanan publik *Tapping Box* sebagai optimalisasi pungutan pajak daerah kota Batam tahun 2017-2020 ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik *Tapping Box* sebagai optimalisasi pungutan pajak daerah kota Batam tahun 2017-2020.

1.4 Manfaat

1.4.1 Teoritis

Dengan Adanya Penelitian ini guna menambah wawasan serta refrensi bagi pihak terkait demi tercapainya pengelolaan dan penerimaan pajak yang optimal dan adanya Penelitian ini juga dapat bermanfaat maupun berkontribusi atas rujukan dalam peningkatan pendapatan asli daerah.

1.4.2 Praktis

- a. Bagi pembaca untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait Inovasi pelayanan publik pajak daerah dengan alat *Tapping Box* sebagai optimalisasi pungutan pajak daerah kota Batam tahun 2017-2020. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) untuk menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota Batam
- b. Bagi peneliti diharapkan menjadikan ini sebagai referensi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Tinjauan pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian penulis. Sebagai bahan acuan dan pembanding, penulis mengutip 10 jenis penelitian terdahulu, yakni:

1.5.1 Penelitian terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus penelitian	Metode/ analisis data	Hasil penelitian
1	Sahrani, 2020, Pengaruh penerapan sistem tapping box dalam pajak restoran terhadap peningkatan penerimaan pajak di kabupaten Soppeng.	Pajak restaurant, tapping box	Kuantitatif dengan bentuk penelitian survey	(Sahrani 2020) Terdapat Kendala pelaksanaan pemantauan pajak daerah yang berbasis sistem informasi pada Restoran di Kabupaten Soppeng. Kendala tersebut berupa kendala secara teknis dan non teknis. Kendala secara teknis berasal dari perangkat pendukung tapping box yang mengalami gangguan atau error. Sedangkan kendala yang bersifat non

				<p>teknis berasal dari Wajib Pajak dan Pihak BPKPD. Dari sisi Wajib Pajak, kendalanya ialah ketidakmauan mereka dalam melaksanakan monitoring ini karena takut data mereka tidak terjamin kerahasiaannya. Dari sisi pihak BPKPD, kendalanya berupa kurangnya SDM yang mengawasi kebijakan ini.</p>
2	<p>Salsabila nur hajiddah, 2020, Efektifitas penerapan tapping box sebagai monitoring pajak daerah terhadap wajib pajak hotel di badan pendapatan daerah kabupaten Mojokerto.</p>	<p>Pajak hotel, tapping box</p>	<p>Pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Sedangkan untuk teknik analisis datanya menggunakan kualitatif deskriptif</p>	<p>(Hajidah 2020) Masih terdapat kendala. Belum dapat dikatakan efektif karena tidak memenuhi 5 syarat implementasi yakni : tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat proses, dan tepat lingkungan. Kendala disebabkan oleh gangguan pada sinyal internet karena hotel berlokasi di pegunungan, server Bapenda kerap tidak dapat membaca data yang diinput, wajib pajak juga kurang kooperatif dalam kebijakan ini dan staf Bapenda hanya memiliki SDM yang sedikit. Upaya yang dilakukan ialah berkoordinasi dengan teknisi yang menangani alat tapping box, melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai tujuan manfaat kebijakan ini, memilih kartu perdana yang sesuai dengan sinyal internet di pegunungan.</p>
3	<p>Fernaliza, 2021, penggunaan tapping box untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Badan pendapatan daerah kota Pekanbaru.</p>	<p>peningkatan pajak wajib restaurant</p>	<p>Kualitatif deskriptif dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder</p>	<p>(Fernaliza 2021) Penggunaan tapping box di restoran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kendala dalam memasang alat tapping box pada restoran di kota Pekanbaru berupa kendala secara teknis dan non teknis. Kendala secara teknis berasal dari perangkat tapping box yang tidak support</p>

				dengan perangkat yang ada pada wajib pajak restoran. Sedangkan kendala yang bersifat non teknis berasal dari wajib pajak yang menolak untuk memasang tapping box dengan alasan wajib pajak merasa terlalu diawasi
4	Nikyta Ayu Indria, 2019, Sistem pengawasan tapping box terhadap penerimaan pajak hotel pada badan pengelola pajak dan retribusi daerah kota Medan.	tapping box, penerimaan pajak hotel	Menggunakan jenis data primer dan sekunder setelah dikumpulkan lalu dikelompokkan dan kemudian dianalisa.	(Indria 2015) BPPRD dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah khususnya hotel memasang alat perekam transaksi yakni tapping box. Model perangkat Tapping Box yaitu printer data capture, server data capture, dan online cash register dengan umumnya yang dipasang merk Serial RS-232 / Parallel LPT / USB v.1.1. Beberapa faktor penghambat proses pengawasan tapping box yakni masih perlunya adaptasi dan penyesuaian di awal. dikarenakan kurangnya SDM yang memadai dan proses komunikasi instan dengan Wajib Pajak yang perlu ditingkatkan
5	Ishak Awaluddin , Ika Maya Sari , Arbiyanto, 2020, Analisis penerepan sistem elektronik tapping box sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah (Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Kendari).	Tapping box, peningkatan pendapatan daerah	Analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisi kualitatif. Sumber data dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder	(Awaluddin, Sari, and Arbiyanto 2020) Penerapan Tapping Box dapat menghimpun wajib pajak UMKM, yang terbukti dengan meningkatnya jumlah wajib pajak dari tahun 2018 sebesar 442 wajib pajak dan jumlahnya di tahun 2019 juga meningkat menjadi 492 wajib pajak UMKM yang terhimpun.
6	Muhammad Raihan, Susi Sarumpaet, Dewi Sukmasari, 2021,	Tapping box, penerimaan pajak daerah	Menggunakan mixed methods (metode campuran) yaitu menggunakan	(Raihan, Sarumpaet, and Sukmasari 2021) Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap penerimaan pajak restoran, hotel, hiburan, parkir

	Penerimaan pajak daerah kota Bandar Lampung sebelum dan sesudah penggunaan tapping box.		pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dimana analisis kualitatif sebagai pendukung analisis kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder	antara sebelum dan sesudah penggunaan tapping box. Hambatan yang terjadi selama penggunaan tapping box yaitu: terdapat penolakan pelaku usaha, kurang pemahannya pelaku usaha terhadap pentingnya membayar pajak daerah, pelaku usaha sengaja mematikan alat tapping box agar tidak membayar pajak dalam jumlah yang besar, pelaku usaha merasa dirugikan, merasa tidak percaya, dan merasa diawasi dalam setiap transaksinya, serta adanya komplain dari konsumen akibat kenaikan harga kepada pelaku usaha.
7	Dewi Citra Larasati, Kresensia Egi Buga, 2020, Evaluasi kegiatan pemasangan tapping box dalam rangka menunjang implementasi pajak online.	Tapping box, implementasi pajak online	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai acuan .	(Dewi Citra Larasati 2020) Pemasangan alat Tapping Box Dalam Rangka Menunjang Implementasi Pajak Online telah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah bekerjasama dengan Bank Jatim dan CV. Subaga. Dalam pelaksanaan tersebut Bapenda telah merealisasikan 85% target yang diminta oleh KPK yaitu melakukan pemasangan 250 alat tapping tax di usaha hotel, restoran, parkir dan tempat hiburan. Namun pencapaian ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Permasalahan yang dihadapi dalam Kegiatan Pemasangan Tapping Box adalah masalah teknis pemasangan di tempat usaha wajib pajak daripada kesadaran wajib pajak. Hal ini seperti adanya ketidaksinkronan database, peralatan WP yang tidak up to date, adanya persaingan antar vendor sehingga proses konfigurasi tidak bisa segera dilakukan, tapping printer yang tidak bisa digunakan dan minimnya SDM yang ahli

				dibagian teknisi IT yang dimiliki oleh CV Subaga sehingga progres pemasangan menjadi terhambat
8	isyah Nurterra, Mayarni, 2020, Inovasi Kebijakan Tapping-Box Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel Di Kota Pekanbaru.	Inovasi tapping box, meningkatkan pendapatan pajak hotel.	Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bersifat mendalam, tidak diwakilkan dalam mengumpulkan data, dan berdasarkan proses.	(isyah Nurterra 2021) Secara kualitas, inovasi kebijakan tapping-box dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru sudah memberikan hasil yang memuaskan. Dikarenakan dengan adanya inovasi kebijakan tappingbox tersebut, membantu BAPENDA Kota Pekanbaru untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan fungsi pengawasan terhadap para Wajib Pajak hotel. Hal ini dibuktikan dari tingkat ketercapaian realisasi pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Akan tetapi, ditemukan bahwanya 46 dari 148 Wajib Pajak hotel yang sudah memiliki perangkat tapping-box tersebut dikarenakan terbatasnya ketersediaan tapping-box, tidak mendukungnya spesifikasi mesin kasir yang dimiliki oleh Wajib Pajak hotel. Dan kendala bagi para Wajib Pajak hotel yang memiliki tapping-box adalah rentannya terjadi peretasan terhadap jalur jaringan LAN Internal dan kestabilan jaringan GSM saat melakukan pengiriman data transaksi keuangan beserta pajaknya.
9	Dirghayusa, Iputu aya, I nyoman putra, 2020, Pengaruh penggunaan tapping box dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dengan pemahaman	Alat tapping box, pemahaman dan kepatuhan penggunaan system online.	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan penyebaran	(Dirghayusa and Yasa 2020) Penggunaan tapping box berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel; Pemahaman penggunaan sistem online memperlemah hubungan antara penggunaan tapping

	penggunaan system online sebagai variable (Studi Pada Wajib Pajak Hotel Yang Terdaftar Di BPKAD Kabupaten Karangasem).		kuesioner.	box terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Pemahaman penggunaan sistem online memperlema hubungan antara kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.
10	Ni Putu Mitha Pratiwi, Ni Ketut Lely Aryani, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel	Kepatuhan wajib pajak hotel.	Penelitian ini menggunakan kuantitatif.	(Mitha Pratiwi and Merkusiwati 2019) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Penerapan alat perekam transaksi (Tapping Box) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar.

Jika diklasifikasikan menjadi kelompok maka dapat dibagi sebagai berikut, **pertama** membahas tentang penerapan *tapping box* terhadap pendapatan asli daerah yaitu, (Sahrani, 2020; dan Ishak Awaluddin , Ika Maya Sari , Arbiyanto, 2020). namun pada penelitian (Sahrani 2020) lebih spesifik pada pajak restaurant sedangkan (Awaluddin et al. 2020) lebih kepada system/mechanisme alat *tapping box*. **Kedua** membahas mengenai *tapping box* sebagai *monitoring*/pengawasan

yaitu, (Salsabila nur hajiddah, 2020; dan Nikyta ayu indria, 2019) kedua penelitian ini sama sama menjelaskan tapping box sebagai suatu alat untuk pengawasan/*monitoring* terhadap pajak perhotelan. **Ketiga** tentang penggunaan tapping box kepada wajib pajak yaitu, (Fernaliza, 2021; Dirghayusa, iputu arya, I nyoman putra, 2020; dan Ni Putu Mitha Pratiwi, Ni Ketut Lely Aryani, 2019). Terdapat ketiga perbedaan pada penelitian tersebut, pada penelitian (Fernaliza 2021) berfokus pada peningkatan kepatuhan wajib pajak restaurant, (Dirghayusa and Yasa 2020) berfokus pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan akan pemahaman penggunaan system pajak online, sedangkan pada penelitian (Mitha Pratiwi and Merkusiwati 2019) berfokus pada pengaruh *tapping box* kepada kepatuhan wajib pajak hotel. **Keempat** tentang penerimaan pajak daerah sebelum dan setelah adanya *tapping box* yaitu, (Muhammad Raihan, Susi Sarumpaet, Dewi Sukmasari, 2021) pada penelitian ini berfokus memaparkan penerimaan pajak sebelum penerapan *tapping box* dan setelahnya. **Kelima** tentang evaluasi kegiatan pemasangan *tapping box* yaitu , (Dewi Citra Larasati, Kresensia Egi Buga, 2020) penelitian ini berfokus umenjelaskan bagaimana evaluasi kegiatan pemasangan alat tapping box terhadap implementasi sistem pajak online. **Keenam** tentang inovasi tapping box untuk peningkatan pajak hotel yaitu, (isyah Nurterra, Mayarni, 2020). Pada penelitian ini berfokus pada pemaparan inovasi tapping box yang bertujuan untuk meningkatkan pungutan pajak pada bidang perhotelan.

Setelah dipaparkan dan diklasifikasikan beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini maka hal yang membedakan skripsi ini dengan penelitian penelitian diatas ialah dalam skripsi ini akan membahas inovasi tapping

box untuk mengoptimalkan pungutan pajak yang berasal dari perhotelan, restaurant, juga hiburan. Pada daerah yang diteliti juga berbeda dan sangat jarang diteliti yakni kota Batam, maka dari itu skripsi ini akan sangat berbeda dan menarik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Inovasi

Konsep inovasi

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut (Hatibae 2021). Sedangkan Menurut (Mirnasari 2013) Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Menurut (Kurniawan 2015) Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Menurut Milles B, Mattehew dalam (Tahir and Harakan 2017) memfokuskan inovasi menjadi empat, yaitu:

- a. Memiliki kekhasan, yakni suatu inovasi memiliki ciri khas dalam hal ide, program, tatanam, sistem, termasuk kemungkinan sesuatu hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur pembaharuan, yakni bermakna suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kebaruan.
- c. Memiliki program yang terencana, yakni suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak terburu buru, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan.
- d. Inovasi yang dikeluarkan memiliki tujuan, yakni program inovasi yang dilakukan harus punya arah yang dicapai, termasuk strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat (Hatibae 2021). Dapat diartikan juga sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari 2013). Menurut Milles B, Mattehew dalam (Tahir and Harakan 2017) Inovasi juga diidentifikasi memiliki

ciri khas, punya unsur pembaharuan, program yang beraturan dan terencana, serta memiliki tujuan yang jelas.

1.6.2 Jenis jenis inovasi

(Muluk 2008) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Ketiga, inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Keempat, inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kelima, inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Menurut (Mirnasari 2013) inovasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu :

- A. Inovasi terusan (*subtaining innovation*) adalah proses inovasi yang membawa suatu perubahan baru namun tetap dengan kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan.
- B. Inovasi terputus (*discontinues innovation*) adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru tanpa berdasar lagi pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berhubungan dengan level inovasi yang mencerminkan besarnya dampak yang timbul oleh inovasi yang sedang dilaksanakan. Menurut Mulgan & Albury dalam (Erin Rahmawati 2021) kategori level inovasi terbagi menjadi tiga yaitu :

A. Inovasi Inkremental

Merupakan inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada

B. Inovasi radikal

Merupakan perubahan yang mendasar dan pelayanan publik. Inovasi ini jarang sekali digunakan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang sangat besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata.

C. Inovasi transformatif atau sistematis

Inovasi jenis ini memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan beberapa teori mengenai jenis inovasi diatas , maka peneliti akan menganalisis inovasi tapping box berdasarkan teori (Muluk 2008) yang menjelaskan bahwasanya ada 5 jenis inovasi yang menjadi acuan pada suatu inovasi agar dapat dikatakan berhasil yakni inovasi proses, inovasi produk, inovasi metode pelayanan, inovasi system dan inovasi strategi.

1.6.3 Atribut inovasi

Dalam melakukan inovasi terdapat suatu atribut inovasi. Atribut inovasi adalah segala sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju suatu inovasi untuk digunakan oleh anggota sistem sosial/masyarakat (Anjani and Hanapiah 2019). Didalam inovasi terdapat atribut. Dalam Atribut inovasi menurut Everett M. Rogers dalam (Wahyuni and Maesaroh 2018) diantaranya sebagai berikut :

- A. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, yakni tingkat derajat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya.
- B. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi yakni tingkat dimana inovasi dirasakan sesuai dengan nilai yang ada, dan kebutuhan dari penerima.
- C. *Complexity* atau Kerumitan yakni tingkat sebuah inovasi yang dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima.
- D. Kemungkinan Untuk Dicoba maksudnya adalah suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan
- E. *Observability* atau Kemudahan Diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi.

Dapat disimpulkan bahwa didalam inovasi terdapat atribut, atribut adalah sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju inovasi yang nantinya akan diadopsi kedalam suatu system dan digunakan untuk kepentingan social. Apabila Semakin mendatangkan keuntungan, mudah diamati , dan sesuai dengan yang dibutuhkan maka laju inovasi tersebut akan cepat, jika sulit dipahami, tidak sesuai dengan yang dibutuhkan , tidak mendatangkan keuntungan maka inovasi tersebut akan berjalan lambat.

Optimalisasi pungutan pajak

1.6.4 Optimalisasi pengertian optimalisasi pungutan pajak

Menurut Sutedi dalam (PRATAMA 2020) Optimalisasi yaitu dengan melakukan efektifitas dan efisiensi sumber atau objek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas PAD tanpa harus melakukan perluasan sumber atau objek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses, dan waktu yang panjang, adapun upaya yang diperlukan antara lain :

- a. Memperluas basis penerimaan
- b. Memperkuat proses pemungutan
- c. Meningkatkan pengawasan

Menurut (Siringoringo 2005) Optimalisasi adalah kegiatan untuk meningkatkan dan menjadikan lebih baik, dimana dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah bisa digunakan aspek intensifikasi dan ekstensifikasi.

Intensifikasi adalah usaha untuk meningkatkan pendapatan daerah dengan cara pemanfaatan teknologi informasi. Optimalisasi pemungutan pajak daerah adalah suatu metode untuk meningkatkan PAD, hal ini seperti yang dinyatakan oleh Mardiasmo (2011:12) bahwa “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Optimalisasi pemungutan pajak daerah dapat dicapai dengan kualitas SDM yang terus meningkat.. Oleh karena itu optimalisasi sebagai usaha untuk meningkatkan kegiatan yang diharapkan dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Mengacu pada uraian di atas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan bentuk upaya, proses, cara, dan perbuatan dengan memanfaatkan sumber-sumber dana yang dimiliki suatu daerah untuk mencapai kondisi yang diinginkan dan paling menguntungkan secara wajar dalam batas-batas tertentu dan kriteria tertentu.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis menggunakan teori sutedi dimana beliau mengatakan bahwa ada beberapa upaya untuk melakukan suatu optimalisasi terhadap pungutan pajak diantaranya: Memperluas basis penerimaan, Memperkuat proses pemungutan, Meningkatkan pengawasan. Penggunaan teori tersebut sejalan dengan penelitian ini karena upaya-upaya tersebutlah yang dibutuhkan oleh pemerintah kota Batam untuk melakukan suatu optimalisasi.

1.6.5 Elemen Optimalisasi

Menurut Sidiq (2001:8) Ada beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

a. Tujuan

bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau maksimumkan.

b. Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

c. Sumberdaya yang Dibatasi

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

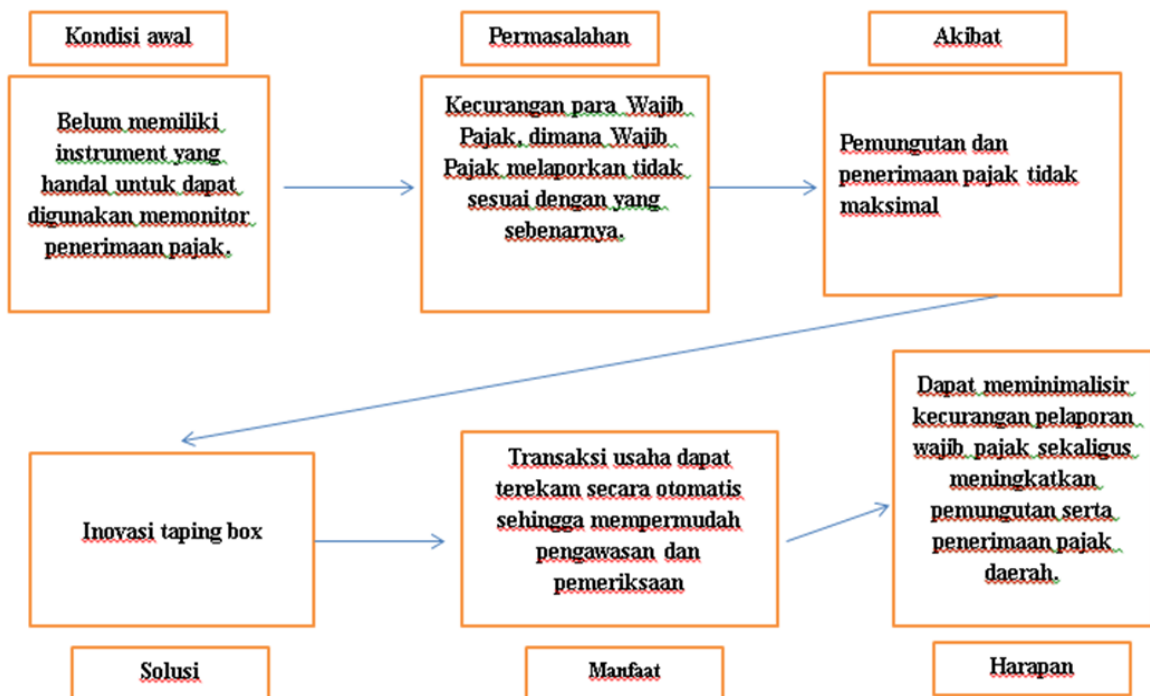
Berdasarkan dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan optimalisasi kita perlu mengidentifikasi beberapa indicator yakni: tujuan, alternative keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi. tujuan bisa berbentuk maksimisasi ataupun minimisasi. Maksimisasi berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, sedangkan minimisasi berhubungan dengan biaya, waktu, jarak,. Alternative keputusan tidak jauh berbeda dengan keputusan utama, sama sama merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Namun alternative keputusan menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Keterbatasan sumberdaya mengakibatkan dibutuhkananya proses optimalisasi.

1.7 Kerangka Berpikir

BPPRD selaku badan yang bertanggung jawab atas pajak daerah kota batam belum memiliki instrument yang handal untuk dapat digunakan memonitor penerimaan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak terutama dengan penerapan self assessment dimana Wajib Pajak diberi kewenangan untuk mengumpulkan, menghitung dan menyetorkan pajaknya secara mandiri. Pemungutan Pajak melalui Self Assessment memberikan kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan besaran pajak yang perl dibayarkan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Namun dalam pelaporan Pajak yang dilakukan masih terdapat tindakan kecurangan para Wajib Pajak, dimana Wajib Pajak melaporkan tidak sesuai dengan yang sebenarnya sehingga pemungutan dan,penerimaan pajak menjadi tidak maksimal.

Untuk itu, BPPRD Kota Batam perlu melakukan pengawasan transaksi penjualan yang dilakukan oleh Wajib Pajak secara online yang dapat dipantau melalui aplikasi monitoring setiap harinya yaitu melalui Tapping Box yang dipasang pada sektor Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir. Melalui Tapping Box, transaksi usaha dapat terekam secara otomatis sehingga mempermudah pengawasan dan pemeriksaan bila Wajib Pajak berlaku tidak jujur. Dengan ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan terutang sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan Pajak Daerah yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat di Kota Batam. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1 kerangka berfikir



1.7.1 Definisi Konseptual

inovasi

Inovasi merupakan sebuah penemuan baru, teknologi baru atau pun pengembangan teknologi atau produk lama yang memiliki tujuan untuk mengembangkan atau menemukan ilmu pengetahuan.

Optimalisasi pungutan pajak

optimalisasi pajak merupakan suatu tindakan atau kegiatan untuk meningkatkan potensi dan penerimaan pajak secara efisien agar kemakmuran rakyat dapat dirasakan lebih optimal.

1.9 Definisi Operasional

Table 1.2 Table definisi operasional

variabel	Indikator	Parameter
Inovasi	Inovasi produk	Mengetahui keberhasilan dari desain suatu produk layanan saat ini dan sebelumnya.
	Inovasi proses	mengidentifikasi adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan antara perubahan, prosedur, kebijakan dan pengorganisasian
	Inovasi metode pelayanan	mengetahui adanya suatu perubahan baru dalam hal interaksi atau memberikan suatu layanan.
	Inovasi strategi	menyangkut realitas aktual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
	Inovasi sistem	mengetahui adanya interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam pengelolaan.
Optimalisasi pungutan pajak	Basis penerimaan	Mengetahui upaya pemerintah kota Batam khususnya BP2RD terkait perluasan basis penerimaan dalam rangka melakukan optimalisasi pungutan pajak
	proses pemungutan	Mengetahui upaya pemerintah kota Batam khususnya BP2RD dalam memperkuat proses pungutan dalam rangka melakukan optimalisasi pungutan pajak
	pengawasan	Mengetahui upaya pemerintah kota Batam khususnya BP2RD dalam meningkatkan pengawasan dalam rangka

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. (Rahardjo 2017) berpendapat bahwa “Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.” Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam.

Sumber data

Data merupakan unsur penting dalam penelitian yang diperoleh berdasarkan fakta yang relevan di lapangan untuk diverifikasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden atau informan melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara yang kemudian harus diolah lagi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, jurnal dan laporan keuangan, dan publikasi media massa. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan langsung di kantor BP2RD kota Batam. Sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data pendapatan asli daerah bidang pajak 2017-2020,

data pendapatan pajak yang direkam dan tidak rekam oleh tapping-box pada tahun 2017-2020, dan jumlah tapping box yang telah terpasang dari tahun 2017-2020.

1.9.2 Teknik pengumpulan data

Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan sebuah rangkaian yang kompleks dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan yang dibedakan menjadi 2, (observasi berpartisipatif), yakni peneliti melakukan pengamatan secara langsung, dan (observasi tidak berpartisipatif), yakni peneliti hanya berperan sebagai pengamat. Penelitian ini menerapkan tipe pengamatan langsung tidak berpartisipatif, hal ini dikarenakan peneliti hanya mengamati dan menganalisa peristiwa yang diteliti dan merangkumnya dalam bentuk catatan. Observasi dilakukan di kantor BPPRD kota Batam, kemudian peneliti mendatangi ruangan monitoring tapping box untuk mengamati langsung proses pengawasan dengan alat tapping box yang diterima di server BPPRD.

Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dan informasi pada penelitian kualitatif dengan melakukan interaksi percakapan tatap muka antara pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interviewee). Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur untuk memperoleh dan mengambil data dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan terwawancara, serta mencatat dengan teliti apa yang dijelaskan oleh terwawancara. Wawancara dilakukan di kantor BPPRD

kota Batam dengan bapak Adi Saputra, S.Kom, MM selaku kepala sub bidang pengembangan evaluasi dan sistem informasi sebagai informannya.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa informasi pengetahuan, fakta serta data . dalam penelitian ini Penulis mengumpulkan berbagai dokumen administrasi, peraturan-peraturan atau dasar hukum yang berhubungan dengan inovasi tapping box sebagai optimalisasi pajak daerah terhadap peningkatan pendapatan asli daerah kota Batam.

Tabel 1.3 Sumber data primer dan sekunder

Data	Data tentang	Informan	Teknik pengumpulan data
Primer	Inovasi produk	Kepala Sub bidang system informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Wawancara
Primer	Inovasi proses	Kepala Sub bidang sistem	Wawancara

		informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	
Primer	Inovasi metode pelayanan	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Wawancara
Primer	Inovasi strategi	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Wawancara
Primer	Inovasi sistem	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan	Wawancara

		pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	
Primer	Basis penerimaan	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Wawancara
Primer	proses pemungutan	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Wawancara
Primer	pengawasan	Kepala Sub bidang sistem informasi dan program badan pengelolaan pajak dan retribusi	Wawancara

		daerah kota Batam	
Sekunder	Arsip realisasi dan dokumentasi pelaksanaan <i>tapping box</i>	badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota Batam	Dokumentasi
Sekunder	Artikel, Jurnal, Berita terkait <i>tapping box</i>	Pihak ketiga	Dokumentasi

1.9.3 Analisis data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu sampai diperoleh data yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016) tahapan analisa data memiliki 3 tahap yaitu :

Reduksi Data

Dimulai dengan proses perangkuman data dengan memilih hal-hal pokok dan memfokuskan hal yang penting. Dalam reduksi data peneliti menggolongkan, mengarahkan sehingga peneliti dapat membuang data yang tidak dibutuhkan

Penyajian Data

dilakukan dengan mengategorikan dan menyusun kumpulan data agar mendapatkan gambaran untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data yang bisa dilakukan dalam penelitian

kualitatif adalah bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi

suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Verifikasi ini pemikiran kembali yang melintasi dalam pemikiran peneliti pada suatu tinjauan ulang pada catatan atau melihat salinan temuan yang disimpan dalam perangkat data yang berbeda.