

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, pemerintah sangat aktif dalam berbagai bidang untuk memajukan pembangunan dan kemakmuran negara. Pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan pendapatan negara, yang akan menjadi sumber langsung dalam pembangunan negara. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien, sehingga memudahkan masyarakat untuk memahami dan merasa puas terhadap pelayanan pemerintah. Namun, dapat dilihat bahwa pelayanan publik saat ini masih setengah efektif dan efisien meskipun pelayanan, strategi, atau inovasi yang dioptimalkan memberikan nilai yang memuaskan bagi masyarakat.

Didefinisikan dalam (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI],), Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tujuannya digunakan secara sinkron sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Warga negara dan penduduk setiap negara yang menyediakan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi kepada penyedia layanan publik.

Hukum yang tertera diatas dapat menjadi pedoman bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dengan tujuan tercapainya kepuasan yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah sebagai

penyelenggara pelayanan publik siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan. dan seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna, kemudian memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan mereka yang menerimanya. Jika pelayanannya baik, maka masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima. Ini adalah penilaian dan pendanaan yang mencakup pelayanan publik kepada masyarakat yang baik dan buruk.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga melibatkan banyak aspek. Salah satunya adalah layanan pajak daerah. Tidak dapat diakui bahwa pemerintah belum memberikan dan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Isu-isu tersebut merupakan tugas penting yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pelayanan, dan masalah yang umum bagi masyarakat adalah perpajakan daerah.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk pelaksanaan dan pembiayaan pemerintah daerah serta pembangunan daerah. Dalam Pasal 2 (UU No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah [JDIH BPK RI]). Pajak kabupaten/kota meliputi pajak hotel, pajak

restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak lampu jalan, pajak non-mineral Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan, serta pajak bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Kota Batam Sebagai salah satu Kota yang memiliki kawasan perdagangan bebas serta memiliki basis industri yang beragam dan bernilai ekonomi yang tinggi sehingga dilirik para calon investor yang ingin membuka bisnis, yang dimana dalam pengembangannya dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan sarana maupun prasarana serta layanan yang baik khususnya sektor bisnis. Kota Batam memerlukan peningkatan dan pengembangan fasilitas untuk memaksimalkan pelayanan publik, seperti hotel, restoran, sarana hiburan, dan tempat parkir. Pengembangan daya tarik dalam sektor bisnis ini diharapkan dapat mendukung perekonomian daerah.

Hal ini menggunakan sumbangan penerimaan Pendapatan orisinal atau Asli wilayah Kota Batam (PAD) yang sebagian besar berasal asal sektor Pajak Hotel dan Pajak Restoran. Keberadaan hotel dan restoran, telah menjadi andalan diantara banyak sumber Pendapatan asli wilayah Kota Batam pada setiap tahun APBD. Terlepas dari berbagai manfaat pajak daerah, yang bisa mendukung Pendapatan asli daerah, tak terpungkiri masih terdapat konflik yang sering terjadi.

Isu-isu ini termasuk, diumumkan oleh masyarakat yang tidak sesuai dengan volume transaksi sehingga potensi pembayarannya jauh di bawah tujuan yang ditetapkan. Dengan diberi kesempatan laporan diri/evaluasi diri, memberdayakan masyarakat untuk melakukan kecurangan biaya seperti peristiwa penghindaran pajak/tidak merinci bagian dari kesepakatan atau

menggelembungkan biaya dengan fiktif. Sampai sekarang, warga masih dipandang kurang lugas dalam melaporkan beban sehingga masih banyak terjadi tumpahan biaya atau kebocoraaan pajak.

Karena pendapatan tugas yang tidak ideal, otoritas publik pada akhirnya tidak layak untuk menetapkan keuangan perbaikan dalam jumlah yang sangat besar dan cukup. Dampak dari masalah ini adalah: perkembangan moneter yang rendah. Jika tidak bisa diatasi dengan cepat, itu dapat menyebabkan masalah tertunda dan berkepanjangan.

Menurut sumber berita yang diakses pada 22 September 2022 pada jam 11:39 (Optimalkan Penerimaan, Bapenda Lakukan Ekstensifikasi Pajak Daerah. NEWS DDTC. Id,) Sektor yang paling mengawatirkan adalah restoran karena pajak restoran menjadi penyumbang ketiga terbesar pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Batam. Banyak sekali restoran yang belum tercatat sebagai wajib pajak serta tidak adanya penerapan pajak restoran 10 persen. “tidak terdaftarnya restoran sebagai wajib pajak berpotensi menyebabkan kebocoran pendapatan daerah. Kondisi ini akan merugikan daerah karena pengumpulan pajak tidak optimal dan juga tidak adanya penerapan pajak restoran 10 persen yang dilakukan Foodcourt tersebut “kata Azmansyah selaku Kepala Bapenda Batam.

Kebutuhan untuk memainkan peran pemerintah kembangkan solusi yang tepat untuk masalah pajak daerah Kota Batam. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, masalah perpajakan daerah sangat penting karena berkaitan dengan pembangunan daerah. Pajak daerah adalah salah satu pendapat asli Area atau daerah

yang dapat mendukung pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Juga jika ada masalah dengan pajak daerah akan menahan harus bisa dilakukan dengan benar.

Saat ini, pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan dan desentralisasi dan eksplorasi kebijakan di berbagai daerah berbagai potensi pendapatan. Bekerja keras untuk mengeksplorasi sumber daya Pajak daerah adalah bekerja secara dinamis karena harus mengikuti perubahan Perubahan dalam suatu wilayah/kota. di samping itu, Pemerintah juga perlu mempertimbangkan masalah tambahan atau inovasi kebijakan pelayanan perpajakan yang optimal secara efektif dan efisien.

Pemerintah membutuhkan strategi dan inovasi mereka sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. sebagai salah satu tentu saja, tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat terbentuk pelayanan publik organisasi pemerintah harus mencakup semua komunitas yang membutuhkannya, dan sebagian besar Ini lebih tentang bagaimana masyarakat merasa akanpuas terhadap layanan yang diberikan kepada mereka.

Pajak restoran adalah salah satunya pendapatan mentah daerah, meskipun tidak mendukung kontribusi terbesar dibandingkan pajak daerah lainnya, tetapi jika dipungut tanpa peraturan yang menyertainya dari pemerintah akan menguntungkan oknum yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan penggelapan pajak berupa penghindaran pajak untuk sebagian besar.

Menyadari akan lemahnya sistem administrasi pajak yang berlaku sebagai akibatnya ada beberapa masalah yang terjerat ke ranah hukum dampak kecurangan pajak, maka Badan Pendapatan wilayah Kota Batam melakukan banyak sekali upaya, salah satunya dengan melakukan modernisasi perpajakan atau inovasi dengan adanya program Tapping Box dalam hal penyampaian pajak wilayah. Didasarkan pada Peraturan Walikota Batam Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Pelaporan Pajak Daerah Secara Elektronik. Dalam program Tapping Box ini pemerintah daerah Kota Batam bekerja sama dengan Bank Riau Kepri tertera pada ([Https://Riautribune.Com/News](https://riaatribune.com/news)) .

Dalam inovasi Tapping Box ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan kepada warga dalam hal seperti Wajib Pajak. Tapping Box menjadi makna pemantauan transaksi, yang diharapkan dapat mengurangi jumlah penghindaran pajak.

Inovasi Tapping-box sendiri dilakukan sejak akhir 2017 yang lalu hingga sampai saat ini 2022 masih terus dikembangkan (Tapping Box Pengaruhi Peningkatan PAD Kota Batam. Jawa Pos.Com, 2019). Tapping Box melakukan perekam data dibedakan atas 2 jenis, yaitu printer data capture dan server data capture. Printer data capture merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk merekam data transaksi dan mengirimnya ke BAPENDA Kota Batam, serta mencetak struk kegiatan transaksi keuangan. Sedangkan server data capture merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk merekam data transaksi

dan mengirimnya ke database BAPENDA Kota Batam yang terkoneksi dalam jaringan LAN internal.

Pemerintah daerah juga telah menyelenggarakan inovasi Tapping Box untuk meminimalisir atau mengurangi aktivitas penipuan oleh unsur eksklusif. Elemen yang bermasalah adalah pemerintah, masyarakat dan penyedia layanan. Dalam hal ini, peneliti menarik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Batam. Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kota Batam memainkan peran penting dalam transfer pendapatan dari pemungut pajak, ke kas kabupaten atau kota (daerah).

Hasil oleh karena itu, pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan perekonomian dan masyarakat masyarakatnya, semua akan terwujud jika diimbangi dengan sumber daya daerah yang memadai dan dukungan tata kelola yang baik. Untuk memenuhi pembiayaan pembangunan dan pengelolaan pemerintah daerah dapat diperoleh dari pendapatan fiskal daerah. Penerapan sistem monitoring online dengan media pendeteksi transaksi (Tapping Box) merupakan salah satu metode meningkatkan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, dan mewujudkan reformasi sistem pengelolaan pajak daerah.

Dengan adanya inovasi kebijakan ini ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap munculnya inovasi yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang pastinya mempengaruhi komponen-komponen dari PAD seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah dan lain sebagainya yang nantinya juga berpengaruh terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Berbagai kebijakan pemerintah terkait dengan sistem pemantauan data transaksi wajib pajak secara online, antara lain:

Pertama, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pajak Daerah;

Kedua, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Maksud dan tujuan dibuatnya sistem pemantauan data transaksi wajib pajak secara online dengan menggunakan Tapping Box adalah:

1. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak daerah, membangun alat untuk mengukur akurat secara real-time pajak penting yang dikenakan terhadap wajib pajak;
2. Menaikkan pendapatan orisinil wilayah khususnya pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir;
3. Menyampaikan kemudahan pada hal pengawasan serta monitoring kepada harus pajak; serta
4. Manfaat keunggulan dan atau laba dalam sistem monitoring online data transaksi wajib pajak merupakan bisa memonitoring pribadi transaksi real time yang dilakukan sang wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul **“Inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Restoran Daerah Kota Batam”**. Penulis tertarik mengambil judul penelitian ini dikarenakan belum ada penelitian sebelumnya yang meneliti memfokuskan Tapping Box pada pajak restoran Kota

Batam dan juga belum adanya pebelitian yang membahas mengenai faktor inisiasi dari kebijakan Tapping Box di Kota Batam.

I.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses Inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Restoran Daerah Kota Batam
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi munculnya inisiasi inovasi kebijakan Tapping Box tersebut?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah:

1. Mengetahui bagaimana proses inovasi kebijakan Tapping Box dalam mengoptimalkan pajak restoran daerah Kota Batam
2. Membahas faktor yang berpengaruh terhadap dibentuknya inovasi kebijakan Tapping Box di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam (BAPENDA).

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi kajian studi ilmu pemerintahan, khususnya mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemerintah membuat kebijakan inovasi Tapping Box daerah Kota Batam untuk peningkatan dan mengembangkan alat tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan kepada pihak-pihak terkait dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis E-Government di Kota Batam.

a. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, pertimbangan bagi pemerintah daerah Kota Batam dalam meningkatkan Inovasi kebijakan Tapping Box dengan lebih mudah dan cepat.

b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kebijakan Tapping Box sehingga masyarakat dapat merima fasilitas program ini dengan maksimal.

c. Swasta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak swasta selaku pengembang dari inovasi kebijakan Tapping Box.

1.5 Tinjauan Pustaka

Sangat penting untuk meninjau penelitian sebelumnya saat membuat karya ilmiah. Dengan cara ini, penulis dapat memahami relevansi topik yang sedang dibahas dan memastikan penelitian mereka asli dan tidak menjiplak. Beberapa contoh review penelitian sebelumnya, yaitu:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Citra Larasati et al., 2020)	Evaluasi Kegiatan Pemasangan Tapping Box Dalam Rangka Menunjang Implementasi Pajak Online	Pemasangan Tapping Box Bapenda telah merealisasikan target yang diminta oleh KPK yaitu 85% dengan melakukan pemasangan 210 alat tapping box pada wajib pajak restoran, hotel parkir dan tempat hiburan.
2.	(Susanti, 2019)	Pemanfaatan Tapping Box Untuk Menekan Kecurangan Pelaporan Pendapatan Kena Pajak (Kasus Pajak Restoran Di Kabupaten Semarang)	Tingkat realisasi pajak restoran di Kabupaten Semarang meningkat dengan adanya pemasangan Tapping Box, yaitu dari 106,46 persen pada tahun 2013, menjadi 112,036 persen di tahun 2017. Dengan adanya kegiatan pemasangan Tapping Box dapat membantu Pemerintah Daerah dalam menekan tingkat kecurangan dalam pelaporan Pajak Daerah dan meningkatkan pendapatan Pajak Daerah.
3.	(Yusuf, 2020)	Efektivitas Penerapan Tapping Box Sebagai Monitoring Pajak Daerah Terhadap Wajib Pajak Hotel Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto	Penerapan kotak sadap dilakukan karena adanya kebijakan pembayaran pajak dengan sistem online dan penilaian mandiri. Kebijakan tapping box belum efektif karena belum memenuhi kelima implementasi. Kendala yang terjadi disebabkan tidak kooperatifnya wajib pajak, tenaga kerja dari Bapenda yang minim, gangguan

			pada perangkat tapping box dan jaringan internet.
4.	(Firdaus, 2020)	Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan Tapping Box Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota Kendari)	Pemerintah Kota Kendari telah membentuk kerjasama melalui Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding) dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada Bidang Koordinasi, Supervisi dan Pencegahan (Korsubgah) dan Bank Sultra. Salah satu kesepakatan yang dibangun adalah kerjasama pemasangan alat perekam pajak (tapping box) pada usaha perhotelam, restoran dan hiburan.
5.	(Maharani, 2022)	Efektivitas Program Tapping Box Di Bapenda Kabupaten Bandung: Studi Kasus Pajak Restoran	Dalam proses pelaksanaan pemasangan alat Tapping Box ini belum bisa dikatakan optimal karena dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah yang diakibatkan oleh jaringan. Maka, kesimpulan dari hasil penelitian Efektivitas Program Tapping Box di Bapenda Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pajak Restoran) belum cukup baik.
6.	(Nurmalasari et al., 2020)	Analisis Penerimaan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan PAD	Banyak kendala yang telah diketahui seperti masih kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, adanya penghindaran pajak oleh wajib pajak, banyak orang yang enggan membayar.
7.	(Firdaus & Bustang, 2021)	Model Pentahelix Dalam Optimalisasi Pendapatan Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan Melalui Tapping Box di Kabupaten Kolaka	Unsur dalam Pentahelix yaitu pemerintah sebagai pembuat kebijakan, belum menyusun Standard Operating Procedure (SOP) terkait pengelolaan kotak sadap. Masih ada pelaku bisnis yang belum berkomitmen untuk menginput setiap transaksi bisnisnya. Masih ada masyarakat yang menolak menginput data transaksi ke dalam Tapping Box dan belum berinisiatif

			melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang merupakan pemungut pajak yang cenderung kurang kooperatif dengan kebijakan pemerintah.
8.	(Aurela & Nasution, 2022)	Implementasi Tapping-Box Pada Pajak Parkir Kota Pekanbaru	Penerapan Tapping Box pada Pajak Parkir Kota Pekanbaru belum terlaksana secara optimal, hal ini dapat dilihat dari faktor penghambatnya yaitu penerapan Tapping Box Pajak Parkir Kota Pekanbaru yaitu ketidaksesuaian sistem yang dimiliki oleh Wajib Pajak Parkir dengan sistem kotak sadap sehingga kotak sadap tidak dapat dihubungkan dengan perangkat dari wajib pajak parkir dan rentan terhadap stabilitas jaringan.
9.	(Ramdani et al., 2020)	Analisis Kontribusi Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Restoran (Studi Kasus Di Bpkd Kota Sukabumi)	Kontribusi pajak restoran terhadap pajak daerah mengalami penurunan pada tahun 2016, namun pada tahun-tahun berikutnya berhasil meningkat kembali. Hal ini dapat terjadi karena disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan masih sulitnya fasilitas pembayaran pajak.
10.	(Maya Dian Eka Sari & Soemitra, 2022)	Optimalisasi Pelaksanaan Penagihan Pajak Daerah (Studi Pemasangan Alat Tapping Box Pada Pajak Hotel Di Kabupaten Padang Lawas)	Dalam mengoptimalkan pelaksanaan pemungutan pajak daerah khususnya pajak hotel, ada beberapa kendala dan hambatan. Hambatan yang terjadi akan membuat pelaku usaha yaitu adanya pelaku usaha dengan berbagai alasan, merasa tidak dipercaya, dan kurangnya pengetahuan akan pentingnya pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil analisis dari 10 penelitian tersebut di atas, dapat diketahui persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang ingin penulis kaji. Kesamaan antara peneliti sebelumnya dengan apa yang ingin penulis lakukan adalah pada metode penelitian yang digunakan, dimana sebagian besar penelitian berjalan. Sebelumnya digunakan metode penelitian kualitatif seperti yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Beberapa perbedaan yang ditemukan terkait dengan studi kasus atau fokus penelitian yang dipilih oleh penulis. Penggunaan teori dan hasil yang diperoleh dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian sebelumnya ditemukan perbedaan dari studi kasus dan kota yang dipilih peneliti terdahulu (*Citra Larasati et al., 2020*) membahas tentang Evaluasi Kegiatan Pemasangan Tapping Box, (*Susanti, 2019*) membahas tentang pemanfaatan Tapping Box Di Kabupaten Semarang, (*Yusuf, 2020*) membahas evektifitas monitoring Tapping Box di Kabupaten Mojokerto, (*Firdaus, 2020*) membahas inovasi administrasi Tapping Box di Kota Kediri, (*Maharani, 2022*) membahas efektivitas program Tapping Box di Kabupaten Bandung, (*Nurmalasari et al., 2020*) membahas analisis penerimaan pajak, (*Firdaus & Bustang, 2021*) membahas tentang model pentahelix melalui Tapping Box di Kota Kolaka, (*Aurela & Nasution, 2022*) membahas implementasi Tapping Box Kota Pekanbaru, (*Ramdani et al., 2020*) membahas analisis kontribusi pajak restoran, (*Maya Dian Eka Sari & Soemitra, 2022*) membahas optimalisasi pelaksanaan penagihan Pajak Daerah dengan Tapping Box di Kabupaten Padang Lawas. Dan peneliti membahas studi kasus tentang Inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Restoran Daerah Kota Batam. Oleh

karena itu dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya membahas tentang pengoptimalan pendapatan pajak restoran daerah dengan Tapping Box.

I.6 Kerangka Teori

I.6.1 Inovasi Publik

Inovasi berasal dari kata latin “innovation” yang berarti memperbaiki atau mengubah. Ditinjau dari kata kerjanya, “innova”, artinya memperbaiki atau mengubah. Inovasi dengan demikian didefinisikan sebagai “proses” dan atau “hasil” dari penggunaan pengetahuan dan inovasi di bidang pengalaman dan keterampilan untuk menciptakan, memperbaiki atau meningkatkan proses, produk (barang dan/atau jasa) dan yang baru dengan menambahkan sistem nilai yang signifikan.

Sedangkan dalam (Damanpour, 1991) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. (Rohayatin & Ulung Pribadi (2017) dan (Mutiarin, Dyah, dkk 2020) menyatakan bahwa dalam konteks pemberian pelayanan, inovasi birokrasi dalam organisasi pemerintahan sangat diperlukan. Dengan penerapan berbagai inovasi, proses pelayanan akan lebih cepat, mudah dan berkualitas. Dan inovasi diperlukan dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan kepada rakyatnya dan meningkatkan kesejahteraan warganya dalam memenuhi aspek kebutuhan warga.

Inovasi bisa diartikan menjadi suatu perubahan menuju arah perbaikan, baik buat hal yang berbeda asal sebelumnya juga terbarukan, menurut (Aldiansyah & Atik Septi Winarsih (2022) Prinsip kebaruan (novelty) melekat dalam istilah inovasi. Namun bukan berarti inovasi hanya mengakui sesuatu yang belum pernah ada, melainkan pemutakhiran dari gagasan yang telah ada juga dapat dikategorikan sebagai inovasi baik yang direncanakan juga yang tak direncanakan. Menurut Kuratko dalam (Setijaningrum, 2017), inovasi terbagi menjadi 4 jenis, yaitu:

- 1) Penemuan (*invention*) adalah invensi pada suatu proses, jasa, ataupun produk yang sebelumnya tidak pernah dilakukan, sehingga dapat dikatakan sebagai revolusioner.
- 2) Pengembangan (*extension*) adalah ekspansi suatu jasa, proses, ataupun produk.
- 3) Duplikasi (*duplication*) adalah penggandaan suatu jasa, proses, ataupun produk yang telah ada untuk dilakukan perbaikan konsep sehingga lebih berkompeten untuk memenangkan persaingan pasar.
- 4) Sintesis (*synthesis*) adalah kombinasi antara faktor dan konsep yang sudah ada sehingga menciptakan rumusan baru yang terdiri dari pengambilan beberapa produk ataupun ide yang kemudian dibentuk sehingga menciptakan produk baru.

Karakteristik yang dimiliki sebuah inovasi dijelaskan oleh Rogers dalam (Putri et al., 2018):

- 1) *Relative Advantage* Sebuah inovasi harus memiliki nilai keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang dapat diukur dengan faktor wibawa social, kenyamanan, dan kepuasan karena pada akhirnya, sebuah inovasi dilihat dari persepsi individu yang merasakan keuntungan dari inovasi tersebut.
- 2) *Compatibility* Inovasi yang diciptakan harus mengandung nilai-nilai didalam masyarakat, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial masyarakat terhadap suatu inovasi.
- 3) *Complexity* Sebuah inovasi yang dikeluarkan harus mudah dipahami oleh masyarakat agar mudah diadopsi dan diterima oleh masyarakat. Karena semakin sulit suatu inovasi diterima, maka akan semakin lambat inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat.
- 4) *Trialibility* Inovasi yang telah diciptakan harus melewati fase uji coba untuk menguji kualitas dari suatu inovasi, sehingga dapat dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
- 5) *Observability* Inovasi dituntut untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide, dan produk baru.

Menurut (Nayuni & Bactiar, Dwi Kurniawan 2020) berpendapat bahwa inovasi tidak harus dilakukan oleh pemerintah namun juga dapat

dilakukan oleh individu ataupun kelompok untuk menyelesaikan permasalahan.

I.6.2 Kebijakan Publik

Menurut (Widodo, 2021) kebijakan diartikan sebagai usaha dalam memahami dan mengartikan hal-hal yang dilakukan maupun yang tidak dapat dilakukan oleh pemerintah sebagai respon terhadap suatu permasalahan, baik apa yang menyebabkan terjadinya masalah tersebut maupun hal yang ditimbulkan dari kebijakan publik tersebut. Kebijakan dapat bersumber dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang mengeluarkan atau membuat suatu program/aktivitas/tindakan yang memiliki tujuan tertentu karena kebijakan tersebut dikeluarkan untuk memecahkan suatu permasalahan.

(Keumala,dkk) mengartikan kebijakan publik sebagai semua keputusan negara sebagai strategi atau rancangan langkah-langkah yang dibuat untuk mengatur rakyat serta tercapainya tujuan yang ingin tercapai.

Carl J Federick dalam (Agustino, 2016) mengartikan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan ataupun kegiatan yang disarankan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah yang berada pada lingkungan tertentu. Kebijakan tersebut memiliki hambatan dan peluang untuk mewujudkan kebijakan yang disarankan.

Kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian rencana program, kegiatan, tindakan, keputusan, sikap, sebagai pelaku kebijakan pada tahap

pemecahan masalah yang dihadapi dengan mengambil tindakan ataupun tidak mengambil tindakan. Pembuatan kebijakan merupakan faktor penting bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya (iskandar, 2016).

(Fahmi Idris dan Rahmawati Husein (2022) Menyatakan bahwa bagian akhir dari pelaksanaan sebuah program tentunya melihat perbandingan antara sebelum dan sesudah program tersebut di laksanakan, dengan demikian maka pelaksana dapat melihat perubahan yang terjadi apakah telah sesuai dengan target atau justru tidak memberikan perubahan sama sekali.

Menurut (Ann Seidman, Robert Seidman (2003) suatu masalah kebijakan terjadi sebagai akibat dari satu atau gabungan dari beberapa hal yang tidak berjalan baik. Untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan tersebut, diterapkan metode ROCCIPI (*rules, oppurtunity, capacity, communication, interest, process, and ideology*), sebagai berikut:

1) *Rules* (peraturan) Hakikatnya, peraturan yang dibuat dan dilaksanakan berfungsi untuk mengatur tindakan manusia agar tertata lebih baik, namun pada kenyataannya, peraturan tersebut menjadi penyebab munculnya masalah publik. Hal ini dapat dikarenakan oleh:

- i. Bahasa yang digunakan dalam peraturan tersebut bersifat multi tafsir

- ii. Memberikan peluang menimbulkan perilaku yang bermasalah
- iii. Memperluas penyebab perilaku yang bermasalah
- iv. Memberikan wewenang berlebih pada pihak berwenang untuk bertindak represif.

- 2) *Opportunity* (peluang): individu yang melihat peluang dari suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh Negara untuk melakukan perilaku bermasalah atau menyimpang, maka ini dapat menjadi faktor dominan sebagai penyebab terjadinya masalah kebijakan.
- 3) *Capacity* (kemampuan): kapasitas yang dimiliki oleh aparat pelaksana peraturan dan masyarakat sebagai target group dari peraturan tersebut dapat menimbulkan celah terjadinya perilaku menyimpang maupun tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut.
- 4) *Communication* (komunikasi): komunikasi yang dilakukan oleh Negara sebagai pihak yang berwenang dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus dilakukan dengan baik dan jelas agar tidak menimbulkan permasalahan dikemudianhari.
- 5) *Interest* (kepentingan): kategori merupakan sudut pandang seseorang terhadap kebijakan yang memberikan manfaat dan akibat yang ditimbulkan oleh kebijakan itu sendiri, baik dalam bentuk materil dan non-materiil.

6) *Process* (proses): terbentuknya suatu kebijakan merupakan hasil dari banyaknya proses yang dilakukan oleh pihak yang berwenang. Maka dari itu, dalam pelaksanaan pembuatannya, para pihak yang berwenang harus mampu melakukan pengumpulan *input* dan memprosesnya menjadi keputusan dengan baik, proses *output*, hingga pada akhirnya menimbulkan umpan balik.

7) *Ideology* (ideologi): ideologi merupakan sekumpulan nilai yang dianut oleh sekelompok masyarakat untuk merasa, berpikir, dan bertindak, sehingga kemungkinan terjadinya konflik terhadap suatu kebijakan sangat besar, mengingat nilai tersebut hidup di dalam masyarakat.

(Oktami Yuda & Eko Priyo Purnomo (2018) menyatakan ada enam indikator penilaian keberhasilan dalam suatu kebijakan tersebut adalah:

- (1) standar dan sasaran kebijakan,
- (2) sumber daya,
- (3) karakteristik organisasi pelaksana,
- (4) komunikasi antar komunikasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan,
- (5) sikap para pelaksana dan
- (6) lingkungan eksternal.

I.6.3 Inovasi Kebijakan

Penggabungan bahasa inovasi dan kebijakan berdasarkan tiga jenis interaksi (Setijaningrum, 2017) yaitu:

- 1) *Policy innovation/new policy direction and initiatives* (inovasi dalam arah dan inisiatif). Inovasi kebijakan merupakan program yang berseumber dari pengadopsian dari negara lain.
- 2) *Innovations in the policy-making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan) Inovasi kebijakan merupakan kebijakan yang lahir sebagai legalitas terhadap inovasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah, yang mana inovasi tersebut merupakan hasil adopsi dari negara-negara lainnya.
- 3) *Policy to foster innovation and its diffusion* (kebijakan yang mendorong terciptanya inovasi dan difusinya) Kebijakan tersebut merupakan kebijakan yang dibuat secara khusus untuk memberikan dorongan, melakukan pengembangan, dan penyebaran inovasi di banyak sektor.

Regulasi inovasi kebijakan di Indonesia diatur dalam Pasal 386 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Bab XXI Inovasi Daerah tentang Pemerintahan Daerah. Inovasi kebijakan merupakan upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi kebijakan merupakan kemampuan pemerintah dalam berinovasi untuk memanfaatkan

potensi sumberdaya yang dimiliki dalam memecahkan suatu permasalahan (Sururi, 2017).

Menurut Albury dalam (Sururi, 2016) secara konseptual, inovasi kebijakan public terbagi menjadi 3, yaitu:

- 1) *Policy innovation*, berarti setiap kebijakan publik yang diciptakan oleh Pemerintah harus mengandung inisiatif pembaharuan cara menyelesaikan suatu permasalahan publik yang ada.
- 2) *Innovation in the policy making process*, diartikan bahwa inovasi bisa mempengaruhi proses pembuatan kebijakan.
- 3) *Policy to foster innovation and its diffusion*, diartikan bahwa kebijakan publik yang diciptakan harus mampu mengembangkan, menyebarkan, dan mengembangkan inovasi di berbagai sektor.

Glor dalam (Sururi, 2017) mengidentifikasi pola inovasi kebijakan kedalam 3 pendekatan, yaitu:

- 1) Motivasi individu: motivasi individu berasal dari dalam dan dari luar. Motivasi yang berasal dari dalam disebut intrinsik, dan motivasi yang berasal dari luar disebut ekstrinsik. Motivasi intrinsik dapat dilihat dari penepatan janji terhadap sebuah program walaupun terdapat identifikasi pribadi. Sedangkan motivasi ekstrinsik dapat dilihat dari kontrol manajerial, ataupun insentif.

- 2) Budaya organisasi: budaya organisasi dapat berupa budaya *bottom-up* atau *top-down*.
- 3) Tantangan: tantangan yang dimaksud berupa minor (tantangan yang beresiko rendah dalam mempengaruhi individu atau organisasi) atau berupa mayor (tantangan yang beresiko tinggi dalam mempengaruhi individu atau organisasi).

(Eko Atmojo, Muhammad (2017) berpendapat bahwa Inovasi dan kebijakan sangat berpengaruh untuk meningkatkan SDM agar tercapainya kemampuan setiap individu untuk berkembang secara mandiri Setelah itu akan tercipta mentalitas bersama yang mendorong para kader desa atau pemerintah untuk membiasakan diri dengan tugasnya.

I.6.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Borin dalam (Putri et al., 2018) menyatakan bahwa suatu inovasi yang diciptakan, setidaknya memiliki 3 hambatan yang menyertainya, yaitu: *pertama*, dari internal birokrasi terjadi ketidakcocokan antar birokrat, adanya sikap skeptik, adanya koordinasi yang tidak baik, terjadinya permasalahan terkait logistik, adanya kesulitan dalam penerapan teknologi yang terbaharukan, dan lain sebagainya. *Kedua*, dilihat dari lingkungan politik dapat mempengaruhi implementasi inovasi. Dan *ketiga*, dilihat dari lingkungan eksternal organisasi publik, yaitu terjadinya ketidakpercayaan dari public terhadap efektifitas program, kesulitan dalam mencapai kelompok target, dan perlawanan dari sector swasta yang akan memberikan pengaruh pada inovasi tersebut. Namun, menurut (Wulandari, Priyo Purnomo, Eko & Suranto, 2019)

Arah penerapan inovasi di sektor publik sangat berbeda dengan di sektor swasta. Inovasi di sektor publik sebenarnya dilandasi semangat melayani masyarakat, bukan mengejar keuntungan. Masyarakat dipandang sebagai pelanggan dan harus dilayani dan diperlakukan secara adil dan setara.

Disisi lain (Darumurti, Awang 2021) menyatakan bahwa sebuah inovasi publik yang sukses adalah penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, layanan, dan metode baru penyampaian dalam memberikan layanan publik yang dimana menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam hasil, efisiensi dan efektivitas atau kualitas layanan publik.

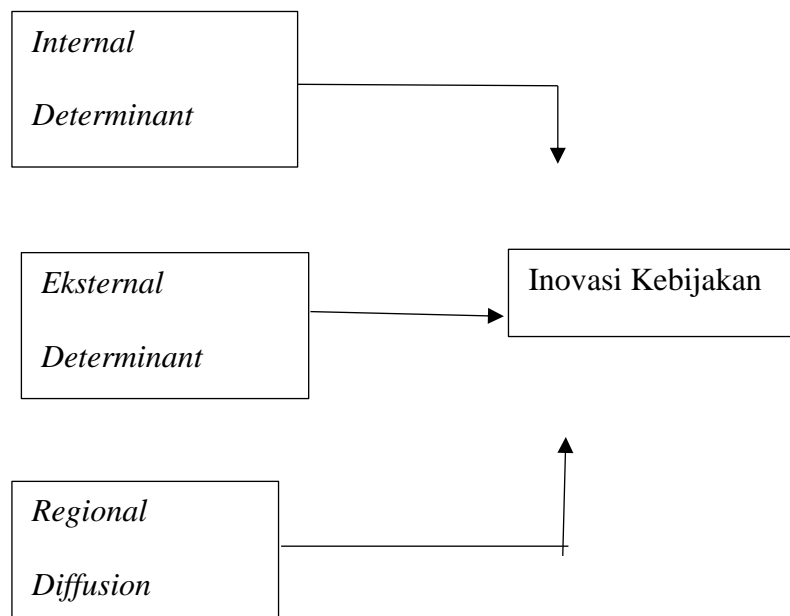
Menanggapi hal tersebut, (Tyran & Sausgruber, 2005) menjelaskan bahwa difusi inovasi kebijakan dicapai dengan mengatasi tiga determinan penting, yaitu determinan internal, determinan eksternal, dan fungsi difusi daerah. Apa yang disebut determinan internal mengacu pada karakteristik sosial, ekonomi dan politik suatu negara, yang menentukan kapasitas inovasi suatu negara. Penentu eksternal atau determinan eksternal adalah karakteristik lingkungan. Sedangkan dengan difusi regional, suatu negara lebih mungkin mengadopsi kebijakan tertentu jika tetangganya mengadopsi kebijakan tersebut.

Contoh ilustrasi determinan internal yang mengarah pada inovasi kebijakan adalah perubahan sosial ekonomi di negara tersebut, demonstrasi publik, ketidakstabilan politik yang memaksa perubahan kebijakan mendasar yang terkait dengan kepentingan publik. Perluasan wilayah terjadi ketika negara tetangga atau negara lain menerapkan kebijakan tertentu yang kita tiru.

Misalnya, dalam kebijakan lalu lintas, wajib menyalakan lampu bagi pengendara sepeda motor di Malaysia untuk mengurangi kecelakaan. Kebijakan ini kemudian ditiru di Indonesia, khususnya di beberapa kota besar, dengan harapan dapat menurunkan angka kecelakaan lalu lintas.

Dapat disimpulkan, bahwa inovasi terjadi karena salah satu dari tiga faktor tersebut atau bisa juga dikarenakan terjadinya dua faktor tersebut.

Gambar 1. 1 Faktor



Dalam pelayanan, ada beberapa hal yang harus dilaksanakan dalam pelayanan, pelayanan dari instansi pemerintah maupun swasta. Manufandu (2009) mengemukakan dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016), terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Adat/Kearifan Lokal

Menurut (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa keberadaan kearifan lokal menjadi penghambat keberhasilan pelayanan publik di daerah. Karena adat atau kearifan lokal akan lebih sulit menerima hal-hal baru, yang akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Letak Geografis

Menurut Manufandu (2009), dikemukakan dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) menyatakan bahwa letak geografisnya memiliki tebing yang terjal, bergunung-gunung, akan mempengaruhi tingkat kesulitan distribusi pelayanan publik dalam menyalurkan pelayanan publik.

3. Infrastruktur

Menurut Akatsuka dan Yoshida (1999), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih, 2016) menyatakan bahwa infrastruktur sangat berpengaruh terhadap jalannya sebuah pelayanan publik . ketika pelayanan publik tidak berjakan kemungkinan infrastruktur yang tidak memadai.

4. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia sudah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan untuk memenuhi pekerjaan yang dibebankan. Yang dimaksud sumber daya manusia disini adalah aparatur pelayanan publik di BAPENDA Kota Batam.

Tabel 1. 2 Prinsip Inovasi Kebijakan

NO	Karakteristik	Inovasi Kebijakan
1.	Jenis dukungan	Kerjasama antara pejabat pemerintah di semua tingkatan dan actor non-pemerintah bertujuan untuk mencapai perubahan dalam proses organisasi dan mendukung kreativitas.
2.	Menejemen inovasi	Pengaturan organisasi dan administrasi yang dihasilkan dari kolaborasi yang melibatkan sumberdaya eksternal dan internal.
3.	Jenis dan karakteristik hubungan	Hubungan symbiosis yang saling menguntungkan dapat mengoptimalkan sumberdayaan mendukung kerjasama yang terbuka.
4.	Karakteristik dalam penerapan nilai	Tingkat keberhasilan inovasi kebijakan diperoleh dari penerapan nilai-nilai yang kondusif bagi kepentingan publik.

Sumber: (Marinez, 2016)

I.6.5 Kebijakan Tapping Box

Kebijakan Tapping Box sendiri sudah dilakukan di berbagai wilayah Indonesia. Guna dapat membantu mengurangi terjadinya kecurangan pada oknum pemerintah itu sendiri serta oknum wajib pajak. menurut Ferry Budiman selaku Kasubbid Pengawasan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Bandar Lampung menjelaskan, tapping box adalah perangkat yang digunakan untuk merekam data transaksi (Menenal Tapping Box Dan Cara Kerjanya - Tribunlampung.Co.Id.). Tapping box adalah alat yang dipasang di

restoran wajib pajak untuk mencatat transaksi. Fungsinya untuk membandingkan total volume transaksi restoran dengan jumlah pajak daerah yang dibayarkan. Jadi, Seperti namanya, kotak klik adalah kotak hitam. Kotak itu berukuran memanjang dan terletak di loket kasir berbagai objek pajak daerah, seperti restoran, hotel, tempat parkir, tempat hiburan dan lainnya. Dengan memasang kotak diverter, hilangnya pajak lokal konon dapat dihindari. Peralatnya, alat tersebut mengirimkan data transaksi penjualan dan jumlah pajak langsung ke pemerintah daerah, biasanya di kantor pajak daerah Bapenda/BPKD. Data ini akan digunakan sebagai pembandingan untuk setiap laporan wajib pajak yang dibuat setiap bulannya.

I.7 Definisi Konseptual

Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

I.7.1 Kebijakan

Kebijakan adalah seperangkat konsep dan prinsip yang menjadi dasar pedoman dan rencana pelaksanaan, kepemimpinan, dan tindakan. Istilah ini dapat berlaku untuk pemerintah, organisasi dan kelompok sektor swasta, dan individu.

I.7.2 Inovasi Publik

Inovasi publik adalah ide baru untuk meluncurkan atau memperbaiki produk atau proses dan layanan. Inovasi adalah suatu ide, gagasan, ojek dan praktek yang diterapkan atau diadopsi sebagai sesuatu yang baru berdasarkan dan diterima oleh seseorang atau kelompok.

I.7.3 Kebijakan Tapping Box

Kebijakan Tapping Box adalah kebijakan pemungutan pajak self assessment yang memberikan kepercayaan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang. Namun dalam prakteknya, laporan Wajib Pajak seringkali tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

I.8 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015) konsep yang didefinisikan secara operasional adalah atribut atau properti atau nilai dari suatu objek atau kegiatan yang telah diidentifikasi oleh peneliti sebagai beberapa variasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Berikut adalah definisi Operasional dari penelitian Inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Penerimaan Dan Pendapatan Pajak Daerah Kota Batam yang kemudian akan dilihat dari indikator-indikator diantaranya:

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Inovasi Kebijakan Tapping Box	<i>a. Relative Advantage</i> (Keuntungan) <i>b. Compatibiliy</i> (Kesesuaian) <i>c. Complexity</i> (Kerumitan) <i>d. Trialibility</i> (Telah Teruji) <i>e. Observability</i> (Kemudahan)
Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	a. Adat/kerifan lokal b. Letak Geografis c. Infrastruktur d. Sumber daya manusia

I.10 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini secara eksklusif menggunakan model kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (I Made Winartha 2006) analisis deskriptif kualitatif adalah model penelitian yang menghasilkan data deskriptif secara lisan dalam bentuk tertulis dari informan yang diperoleh ketika menyelidiki data yang diamati. Dalam model penelitian ini, tidak ada penambahan atau pengurangan yang dilakukan pada data, dan penelitian ini menggambarkan gejala, kondisi, dan situasi asli, tanpa manipulasi apa pun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan, variabel atau kondisi subjek yang diamati, apa adanya atau apa adanya. Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dan metode penelitian deskriptif kualitatif eksklusif dengan tujuan agar deskriptif, gambaran umum, dan sistematika penulisan lebih terarah dan terstruktur.

I.11 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terkait dengan inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Restoran Daerah Kota Batam akan dilaksanakan kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Batam telataknnya gedung bersama di Jl. Raja Isa No.17, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444 081210981664. Dan untuk pihak wajib pajak mengambil lokasi restoran atau cefe dibeberapa kecamatan yaitu di Batam Center, Batu Ampar, Bengkong Laut, dan Lubuk Baja.

Alasan pemilihan lokasi dilakukan adalah:

- a) Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan karena Kota Batam sendiri memiliki berbagai inovasi yang unggul sehingga mendapatkan penghargaan dari beberapa produk yang telah diberikan.
- b) Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Batam sebagai lembaga pengelola kebijakan Tapping Box sejak diformulasikannya kebijakan tersebut.
- c) Rumah Makan Sunda Bu Joko telah menggunakan sistem pajak Tapping Box.

I.12 Sumber Data

1. Data Primer

Data diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Batam. Yang akan diwawancarai yaitu Bapak Bobby Kaharseno, S.STP yang menjabat sebagai ketua sub bidang penagihan dan pemeriksaan pajak daerah II dan Bapak Faisal anggota staf yang menangani Tapping Box di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam (BAPENDA) sebagai yang mengelola serta mengetahui informasi dalam tentang tapping Box. Selain itu ada wirausahawan yang memalaki Tapping Box yang akan diwawancarai untuk mengetahui kelemahan tau kekurangan dari alat Tapping Box tersebut yaitu Ibu Yuyuk, Ibu Ida, Pak Hardi, karyawan café dan restoran yang bertugas, dan Mas Zikri, Bapak Sardiyanto sebagai konsumen serta masyarakat.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh melalui beberapa sumber arsip dokumentasi pribadi, data online, dokumen resmi, buku dan jurnal yang berkaitan dengan Inovasi Kebijakan Tapping Box Dalam Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Restoran Daerah Kota Batam.

I.13 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti sudah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan tersebut dapat memungkinkan berkembang saat terjadi wawancara dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti sudah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan tersebut dapat memungkinkan berkembang saat terjadi wawancara.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari jurnal, artikel, dan webside resmi pemerintah Kota Batam, webside resmi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) BAPENDA Kota Batam yang semuanya terkait Tapping Box.

I.14 Analisis Data

Usunan data yang dilakukan dengan sistematis melalui pemilihan dan pengorganisasian untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019) Teknik analisa data yang diterapkan pada penelitian ini merupakan Teknik analisis data yang berasal dari Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2019) yaitu:

1) Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, dan pereduksian efektifitas data asli yang kemudian dijadikan informasi yang memilikir makna agar memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

2) Penyajian data

Penelitian kualitatif menampilkan data dengan bentuk narasi yang terdiri dari kumpulan informasi yang disusun secara sistematis agar mudah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dibuat untuk meninjau hasil reduksi data secara berkala, yang mengarah pada perumusan pertanyaan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Data dibandingkan secara berkala untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang ada.