

SKRIPSI

**INOVASI MOBILE PAYMENT ONLINE SYSTEM (MPOS) DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK RESTORAN
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MAKASSAR**

SITI KHADYJA AMBO

E211 16 310



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**INOVASI MOBILE PAYMENT ONLINE SYSTEM (MPOS) DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK RESTORAN
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MAKASSAR**

**SITI KHADYJA AMBO
E211 16 310**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT GUNA
MEMPEROLEH DERAJAT KESARJANAAN PADA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Khadyja Ambo
NIM : E211 16 310
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 22 Januari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Yunus, MA
NIP 19591030 198703 1002

Dr. Muhammad Rusdi, M.Si
NIP 19700301 199903 1001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Khadyja Ambo

NIM : E211 16 310

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 22 Januari 2021

Yang menyatakan,



Siti Khadyja Ambo

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'Ala karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis masih diberikan Kesehatan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar", sebagai salah satu syarat untuk menggapai gelar Sarjana (S1) pada Prodi Administrasi Publik Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa Penulis kirimkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam yang mengantarkan ummat manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun Penulis telah berusaha dan berupaya memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna penyempurnaan kedepannya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tentunya Penulis telah banyak menerima bantuan, motivasi serta arahan dari berbagai pihak. Maka melalui kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Penulis, yaitu Ayahanda **Ambo Tau** dan Ibunda **Misna Risahundua** yang Penulis cintai, yang senantiasa selalu mendidik, mendukung dan mendoakan Penulis hingga detik ini. Terima kasih pula

untuk kakak dan adik Penulis yang tersayang **Apt. Nur Intan Ambo, S.Farm** dan **Putri Yanti Ambo** yang juga selalu memberikan dorongan motivasi kepada Penulis selama ini.

Selain itu, selama menempuh Pendidikan dan penyusunan skripsi ini, Penulis telah menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak .Oleh karena itu Penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik beserta para wakil, staf dan jajarannya.
3. Dr. Nurdin Nara M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.A.P selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Dr. Muhammad Yunus, MA selaku penasehat akademik selama lebih dari 4 tahun, sekaligus pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penulis meskipun ditengah kesibukannya. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan semoga bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Dr. Muhammad Rusdi, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk megarahkan dan membimbing sehingga penulis mampu menyelesaikan

skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan semoga bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.

6. Dr. Syahribulan, M.Si dan Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, M.Sc selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan semoga bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
7. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas ilmu yang diberikan untuk penulis selama kurang lebih 4 tahun.
8. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Ibu Darma, dan Pak Lili) serta Staff di lingkungan FISIP Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada seluruh Staff Badan Pendapatan daerah Kota Makassar yang telah memberikan penulis informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga skripsi ini selesai.
10. Terima kasih yang sebanyaknya kepada teman seperjuangan FRAME 2016 karena selama kurang lebih 4 tahun perkuliahan telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis, sukses untuk teman-teman FRAME dan semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
11. Terima kasih banyak kepada HUMANIS FISIP Unhas yang telah memberi banyak ilmu, pengetahuan dan pengalaman. Semoga HUMANIS FISIP Unhas tetap jaya dalam kebersamaan.

12. Terima kasih penulis sampaikan kepada RECORD 2013, UNION 2014, CHAMPION 2015, LEADER 2017, LENTERA 2018, dan MIRACLE 2019. Terima kasih dukungan serta pengalaman organisasi yang telah dilalui Bersama selama ini.
13. Terima kasih kepada teman-teman dan adik-adik Pengurus HUMANIS FISIP Unhas Periode 2018/2019 untuk semua hal yang telah dilalui Bersama sehingga memberikan pengalaman yang luar biasa kepada penulis.
14. Keluarga besar UKM Pencak Silat Panca Suci FISIP Unhas, terima kasih atas semua proses pembelajaran, ilmu, serta kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Semoga UKM Pencak Silat Panca Suci tetap Berjaya dengan nilai kekeluargaan. Salam Panca Suci.
15. Terima kasih kepada kakak-kakak dan teman-teman dan adik-adik Pengurus UKM Pencak Silat Panca Suci FISIP Unhas Periode 2017/2018 dan Periode 2018/2019. Terima kasih atas pembelajaran dan pengalaman yang luar biasa selama ini.
16. Terima kasih kepada teman seperjuangan penulis yaitu Risna, Nuraeni, Pitto, Fatma, Dita, Jenika, Wiwi, Karisma, Tri yang telah kebersamai penulis, berbagi semangat dan membantu selama dibangku perkuliahan.
17. Terima kasih kepada teman-teman KKN Gelombang 102 Desa Lamatti Riaja, Kecamatan Bulupoddo, Kabupaten Sinjai (Inci, Ratih, Wilda, Wana, Salman, Kak Phil dan Kak Rifky) yang telah memberikan kenangan indah selama kurang lebih 30 hari mengabdikan di desa Lamatti Riaja. Sukses dan semoga pertemanan dan silaturahmi diantara kita selalu terjaga.

18. Terima kasih kepada sahabat penulis sejak bangku sekolah yaitu Afil, Nisa, Vita, Yuli, lin, Viha, Dita, dan Adi. Terima kasih atas canda tawa dan dukungan kepada penulis selama ini.
19. Terima kasih kepada Almh. Tika Kusuma Hasmita kawan pertama penulis di kampus Unhas. Semoga engkau mendapatkan tempat terbaik di sisi Allah SWT.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan serta doa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Makassar, 14 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	II
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GRAFIK.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
ABSTRAK.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG.....	1
I.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
I.3 TUJUAN PENELITIAN	6
I.4 MANFAAT PENELITIAN.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 KONSEP INOVASI.....	8
II.1.1 <i>Pengertian Inovasi Sektor Publik</i>	<i>9</i>
II.1.2 <i>Jenis-jenis Inovasi dalam Sektor Publik.....</i>	<i>11</i>
II.1.3 <i>Sumber Inovasi.....</i>	<i>13</i>
II.1.4 <i>Dimensi Inovasi di Sektor Publik.....</i>	<i>13</i>
II.1.5 <i>Atribut Inovasi.....</i>	<i>14</i>
II.1.6 <i>Faktor Penghambat Inovasi</i>	<i>15</i>
II.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK	16
II.2.1 <i>Pengertian Pelayanan Publik</i>	<i>16</i>
II.2.2 <i>Jenis Pelayanan Publik</i>	<i>18</i>
II.2.3 <i>Asas-asas Pelayanan Publik.....</i>	<i>19</i>
II.2.4 <i>Prinsip Pelayanan Publik.....</i>	<i>21</i>
II.2.5 <i>Standar Pelayanan Publik.....</i>	<i>22</i>
II.3 PENDAPATAN ASLI DAERAH.....	23
II.4 KONSEP PAJAK	25
II.4.1 <i>Pengertian Pajak Daerah</i>	<i>25</i>
II.4.2 <i>Tarif Pajak</i>	<i>27</i>
II.4.3 <i>Sistem Pemungutan Pajak.....</i>	<i>28</i>
II.4.4 <i>Pajak Restoran.....</i>	<i>30</i>
II.5 MOBILE PAYMENT ONLINE SYSTEM.....	32
II.6 KERANGKA BERPIKIR.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
III.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	36
III.2 LOKASI PENELITIAN	36
III.3 TIPE DAN DASAR PENELITIAN.....	36

III.4	FOKUS PENELITIAN	37
III.5	UNIT ANALISIS	38
III.6	INFORMAN DAN SUMBER DATA.....	38
III.7	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
III.8	TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		42
VI.1	BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR.....	42
VI.1.1	<i>Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar</i>	42
VI.1.2	<i>Sejarah Singkat Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar</i>	43
VI.1.3	<i>Visi dan Misi</i>	44
VI.1.4	<i>Struktur Organisasi Bapenda Makassar</i>	45
VI.1.5	<i>Uraian Tugas Jabatan Struktur Bapenda Makassar</i>	47
VI.2	BIDANG PENDAFTARAN DAN PENDATAAN.....	69
VI.2.1	<i>Subbidang Pengolahan Data dan Informasi</i>	71
VI.3	BIDANG PAJAK I DAN RETRIBUSI DAERAH.....	72
VI.3.1	<i>Subbidang Restoran, Minerba dan Sarang Burung Walet</i>	73
VI.4	KEPEGAWAIAN BAPENDA KOTA MAKASSAR	74
VI.5	TARGET DAN REALISASI PAJAK RESTORAN TAHUN 2018-2019.....	76
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		78
V.1.	INDIKATOR DALAM INOVASI.....	78
V.1.1	<i>Relative Advantage atau Keuntungan Relatif</i>	78
V.1.2	<i>Compatibility atau Kesesuaian</i>	81
V.1.3	<i>Complexity atau Kerumitan</i>	85
V.1.4	<i>Triability atau Kemungkinan dicoba</i>	87
V.1.5	<i>Observability atau Kemudahan Diamati</i>	88
V.2	FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT INOVASI MOBILE PAYMENT ONLINE SYSTEM (MPOS).....	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		94
VI.1	KESIMPULAN.....	94
VI.2	SARAN.....	95
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hambatan Inovasi	15
Gambar II.2 Kerangka Pikir	35
Gambar III.1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif Model Interaktif	40
Gambar IV.1 Kantor Bapenda Kota Makassar	42
Gambar IV.2 Struktur Bapenda Kota Makassar	45
Gambar V.1 Standar Operasional Prosedur Pemasangan MPOS	82

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Makassar Tahun2018-2019	5
Tabel IV.1	Data Pejabat Struktural Berdasarkan Status Kepegawaian	74
Tabel IV.2	Data Pejabat Struktural Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel IV.3	Data Pejabat Struktural Berdasarkan Pangkat Atau Golongan	75
Tabel IV.4	Data Pejabat Struktural Berdasarkan Pangkat Atau Golongan	75
Tabel IV.5	Data PNS Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel IV.6	Data Pegawai Kontrak Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel IV.7	Target Dan Realisasi Pajak Restoran Tahun 2018	77
Tabel IV.8	Target Dan Realisasi Pajak Restoran Tahun 2019	77
Tabel V.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Makassar Tahun2018-2019	81

DAFTAR GRAFIK

Grafik V.1 Target Dan Realisasi Pajak Restoran Tahun 2018-2019 81

ABSTRACT

Siti Khadyja Ambo (E21116310), Mobile Payment Online System (MPOS) Innovation in Increasing Restaurant Tax Revenue in The Regional Revenue Agency of Makassar City . 92 Pages + 5 Pictures + 10 Tables + 1 Graph + 20 Bibliography + Attachments. Under the guidance of Dr. Muhammad Yunus, MA and Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Regional taxes are an important source of regional revenue in realizing regional governance and development. They can be supported through regional revenue contribution from Makassar city. The existence of ever increasing restaurants requires the government to perform better in providing public services. In order to show its responsibility for the community, the government presents various innovations to increase Locally-Generated Revenue (PAD), one of which is by developing an innovative Mobile Payment Online System (MPOS) which can be used as monitoring tool to record every transaction by taxpayers in order to avoid tax leaks.

This research seeks to describe Innovation Mobile Payment Online System (MPOS) and to describe both supporting and inhibiting factors for the implementation of MPOS innovation in increasing Restaurant Tax revenue for the Regional Revenue Agency of Makassar City. This research implemented qualitative approach by conducting interview, observation, and document review. The results of interview and observation were processed to describe MPOS innovation in increasing Restaurant Tax revenue for the Regional Revenue Agency of Makassar City.

The research results revealed that MPOS (Mobile Payment Online System) innovation could be considered as quite successful in increasing Restaurant Tax revenue through tax recording and monitoring system. This is based on the results of analysis related to 5 (five) innovation indicators put forward by Rogers, including Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability (possibility of being tried), and Observability (ease of observation). The results also described the supporting and inhibiting factors that affected the implementation of MPOS innovation.

Keywords: Innovation, Restaurant Tax, Mobile Payment Online System.

ABSTRAK

Siti Khadyja Ambo (E21116310), Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. 92 Halaman + 5 Gambar + 10 Tabel + 1 Grafik + 20 Pustaka + Lampiran, dibawah Bimbingan Dr. Muhammad Yunus, MA dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Hal ini dapat didukung dengan sumbangan pendapatan asli daerah kota makassar. Keberadaan restoran atau rumah makan yang semakin banyak membuat pemerintah harus berusaha lebih baik dalam mengembangkan pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, pemerintah menghadirkan berbagai inovasi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya adalah dengan pengembangan sistem inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) yang menjadi alat pemantau dan dapat merekam setiap transaksi oleh wajib pajak untuk menghindari terjadinya kebocoran pajak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dalam meningkatkan pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumen, kemudian hasil wawancara dan observasi diolah sehingga diperoleh data guna menggambarkan dan mendeskripsikan Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS) dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi *Mobile Payment Online System* (MPOS) dapat dikatakan cukup berhasil dalam meningkatkan pendapatan pajak restoran melalui sistem perekaman dan pemantauan pajak. Hal ini berdasarkan hasil analisis sesuai dengan 5 (lima) indikator inovasi yang dikemukakan oleh Roger, antara lain Relative Advantage (keuntungan relatif), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati). Adapun hasil penelitian menunjukkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi penerapan Inovasi Mobile Payment Online System (MPOS).

Kata Kunci: Inovasi, Pajak Restoran, Mobile Payment Online System.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut harus siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan menuntut pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, pemerintah juga melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan negara yang nantinya menjadi sumber dana untuk pembangunan nasional.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada undang-undang tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi pedoman bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat serta bertujuan untuk mencapai kepuasan bagi penerima pelayanan. Dengan demikian, pemerintah yang tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya

memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik, pemerintah yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah belum sepenuhnya dapat menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah mencakup berbagai aspek pelayanan salah satunya adalah pelayanan pajak daerah. Pemerintah daerah sebagai pengelola otonomi daerah sudah tentu membutuhkan biaya yang besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya yang di wujudkan dalam pelayanan publik (*public service*). Yang menjadi sumber-sumber pendanaan pelaksanaan Pemerintahan Daerah terdiri atas Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, Pinjaman Daerah, dan Lain-Lain Pendapatan Yang Sah.

Pendapatan Asli Daerah dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah pasal 1 ayat 18, menjelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendapatan asli daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan kekuasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai

perwujudan asas desentralisasi dan dilaksanakan sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan, dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Di Kota Makassar, salah satu jenis pajak yang mendatangkan pendapatan daerah adalah pajak restoran. Restoran adalah suatu tempat yang penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering. Kota Makassar merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia yang juga menjadi tujuan wisata dari luar Sulawesi yang terkenal dengan destinasi wisata, budaya serta kuliner. Maka dari itu pemerintah kota makassar memerlukan peningkatan dan pengembangan fasilitas untuk memaksimalkan pelayanan publik.

Hal ini dapat didukung dengan sumbangan pendapatan asli daerah kota makassar. Keberadaan restoran atau rumah makan yang semakin banyak membuat pemerintah harus berusaha lebih baik dalam mengembangkan pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah berusaha menghadirkan inovasi guna menjawab persoalan-persoalan dalam hal pelayanan. Dengan kekurangan yang sering terjadi di lapangan mengakibatkan penerimaan pajak yang tidak optimal maka pemerintah harus dapat mengelola pendapatan pajak daerah dengan

sebaik-baiknya untuk pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Strategi maupun inovasi dibutuhkan pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat, pemerintah menghadirkan berbagai inovasi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya adalah dengan pengembangan sistem yaitu sistem pembayaran online (*payment online system*). Dalam hal ini inovasi *Mobile Payment Online System* (MPOS) diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal penyampaian pajak oleh wajib pajak. *Mobile Payment Online System* menjadi alat pemantau yang dapat merekam setiap transaksi oleh wajib pajak untuk menghindari terjadinya kebocoran pajak, salah satunya untuk mencegah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tidak menyetorkan pajaknya sesuai yang terjadi dilapangan.

Mobile Payment Online System (MPOS) merupakan alat perekam transaksi pajak secara otomatis. MPOS dirilis dan diselenggarakan oleh Bapenda Makassar pada tahun 2019 dan rencananya diberlakukan pada beberapa jenis pajak, antara lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir akan tetapi dalam hal ini baru direalisasikan pada pajak restoran, pajak hotel dan pajak hiburan. Berdasarkan data dari Bapenda Kota Makassar untuk target dan realisasi penerimaan pajak restoran tahun 2018-2019 menunjukkan:

Tabel I.1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota
Makassar Tahun 2018-2019

TAHUN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE (%)
2018	156.000.000.000	166.283.463.199	106,59
2019	185.000.000.000	210.528.402.002	113,8

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Tabel I.1 diatas, menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak restoran dari tahun 2018-2019 selalu naik dari target perencanaan. Aplikasi *Mobile Payment Online System* (MPOS) diberlakukan mulai pada tahun 2019. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 persentase realisasi 2019 mencapai 113,8%, sedangkan persentase realisasi 2018 mencapai 106,59%, terdapat selisih 7,21%.

Tujuan MPOS untuk mengoptimalkan pendapatan daerah di sektor pajak, dan untuk mencegah adanya kebocoran pajak. MPOS dioperasikan melalui sebuah aplikasi yang di instal kedalam *device tablet* dengan nama AIRSale yang merupakan aplikasi kasir berbasis online untuk mempertemukan kemudahan antara pembeli, pemilik bisnis, dan pemerintah daerah pada transaksi retail. Dengan sistem yang semakin canggih tentunya pengoperasian MPOS mempunyai kelebihanannya antara lain, pemerintah telah meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, serta dapat meningkatkan pendapatan asli daerah pada jenis pajak tertentu dengan melakukan pengawasan atau monitoring transaksi realtime wajib pajak secara online. Selain kelebihan, sistem ini juga memiliki kekurangan tersendiri yaitu jaringan yang tidak stabil, dan pengawasan teknis pemakaian ke wajib pajak secara langsung yang membutuhkan tenaga ahli dan waktu secara berkala. Sehingga, dalam hal ini peneliti mengambil Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar sebagai subjek penelitian karena Badan Pendapatan Daerah Kota

Makassar memegang peran penting dalam hal pemungutan, dan pemasukan penerimaan pajak daerah kedalam kas daerah.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Inovasi Mobile Payment Online System (M-POS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar?
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dalam meningkatkan pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan Inovasi *Mobile Payment Online System* dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Praktis

Manfaat praktis, diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya penyelenggara pajak daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, sehingga dapat dijadikan referensi dan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan pajak dengan *Mobile Payment Online System* (MPOS) sesuai dengan yang diharapkan penyelenggara maupun masyarakat.

b. Akademis

Manfaat akademis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji masalah terkait pajak daerah khususnya dengan Inovasi *Mobile Payment Online System* (MPOS).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

Konsep inovasi, secara singkat didefinisikan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi (Ellitan dan Lina A, 2009: 36).

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) bahwa inovasi adalah “sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu”. Pengertian dari Rogers ini menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Halvorsen, menekankan 2 (dua) hal penting dari Inovasi, yaitu: (1) sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk, dan (2) bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial sektor bisnis.

Dalam terminologi umum, inovasi adalah salah satu ide kreatif yang diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (UN, 2007). Sebuah inovasi dapat mencakup penggabungan elemen-elemen baru, kombinasi baru dari elemen yang ada, suatu perubahan yang signifikan atau meninggalkan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu. (Ahmad, 2018: 79).

II.1.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik

Pergeseran orientasi atau paradigma penyelenggaraan pemerintah dalam pemberian pelayanan dalam prakteknya tidaklah mudah karena terkait perubahan tidak hanya dalam aspek perubahan sistem, prosedur, struktur, dan pembiayaan, tetapi menyangkut berbagai aspek yang terkait langsung dan tidak langsung dalam pengelolaan pelayanan publik (Sangkala, 2012: 215), maka dari itu dibutuhkan suatu konsep perubahan menuju lebih baik, yang dikenal dengan istilah Inovasi. Namun tidak semua perubahan dapat dikatakan sebagai inovasi.

Menurut Irwan (2012) dalam Ahmad (2018: 69), mengemukakan bahwa inovasi dipandang sebagai model dalam keberhasilan pemerintah daerah. Ada tiga faktor yang mempengaruhi pemerintah daerah dapat berinovasi, yaitu para pemimpin pemerintah daerah, lingkungan organisasi, dan politik. Sementara itu, Bartos sebagaimana yang dikutip oleh Sangkala, 2013 (dalam Ahmad, 2018: 80), mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik adalah suatu perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas *output* oleh suatu organisasi.

Menurut Basuki (2018), jika inovasi administrasi publik juga dimaknai inovasi pelayanan publik maka dapat dirumuskan bahwa inovasi pelayanan publik yang hakikatnya juga inovasi administrasi publik adalah “pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur, dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya”.

Dalam bukunya Ahmad (2018: 71-72) menurut Henry M (1998) yang mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry mengemukakan, kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, dan adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Perubahan dalam organisasi sangat dipengaruhi tiga faktor-faktor seperti: (a) teknologi organisasi, (b) lingkungan organisasi (tugas dan fungsi), dan (c) interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya. Dalam kajian inovasi dalam khazanah administrasi publik dapat ditelusuri dalam model Administrasi Negara Baru, yaitu pilihan publik (*public choice*). Menurut Frederickson, sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang harus dimaksimalkan.

Menurut Robbins dalam Ahmad (2018: 79), definisi inovasi lebih memfokuskan pada tiga hal utama, yaitu:

1. Gagasan baru, yaitu adanya gagasan baru (*new ideas*) dari suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi. Gagasan baru ini bisa berupa penemuan (*invention*) dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem, sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindaklanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian, dan percobaan, sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret, dalam bentuk produk dan/atau jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan.
3. Upaya perbaikan, yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (*improvement*) yang terus menerus sehingga sebuah inovasi itu bisa dirasakan manfaatnya.

Caiden, 1969 (dalam Basuki, 2018) menyatakan inovasi administrasi publik sebagai *the artificial inducement of administrative transformation against resistance*, dimana dapat diartikan bahwa inovasi administrasi publik merupakan keinginan atau dorongan yang dibuat agar terjadi perubahan atau transformasi di bidang administrasi publik. Sedangkan Quah, menyatakan bahwa “inovasi administrasi publik merupakan suatu proses untuk mengubah struktur ataupun prosedur birokrasi publik yang terlibat dengan maksud untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan mencapai tujuan pembangunan nasional”.

II.1.2 Jenis-jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Pembagian tipe inovasi yang lebih luas dikemukakan oleh Hartley, dalam Ahmad (2018: 85) yang mengidentifikasi tujuh jenis inovasi. Dalam praktiknya, perubahan tertentu dapat saja terjadi akibat dari penerapan lebih dari satu jenis inovasi. Jenis-jenis inovasi utama yang diidentifikasi oleh Hartley adalah:

1. *Product innovations* (inovasi produk), inovasi produk baru, misalnya instrumentasi baru di rumah sakit.
2. *Service innovations* (inovasi layanan), inovasi cara-cara baru dalam pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna, misalnya pengenalan bentuk format pajak *online*.
3. *Process innovations* (inovasi proses), cara-cara baru dimana proses organisasi dirancang, misalnya rekayasa ulang proses bisnis.
4. *Position innovations* (inovasi posisi), konteks baru bagi pengguna, misalnya koneksi pelayanan bagi prang-orang muda.
5. *Strategic innovations* (inovasi strategis), tujuan baru atau tujuan organisasi seperti kebijakan komunitas, yayasan rumah sakit.

6. *Governance innovations* (inovasi di pemerintahan), bentuk-bentuk baru dalam pengaturan warga, seperti forum lembaga demokrasi.
7. *Rhetorical innovations* (inovasi retorik), penggunaan bahasa baru atau konsep baru, misalnya konsep mengatasi kemacetan di kota.

Selanjutnya Halvorsen dkk, 2003 dalam Basuki (2018) membagi 3 (tiga) Tipe Spektrum Inovasi dalam sektor publik, sebagai berikut:

1. *Incremental Innovation to radical innovation*, ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.
2. *Top down innovation to bottom up innovation*, ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah.
3. *Needs led innovation and efficiency-led innovation*, ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien.

Adapun tipologi inovasi di sektor publik menurut Muluk, 2008 dalam Ahmad (2018: 86) juga dapat meliputi:

1. Inovasi Produk,
2. Inovasi proses pelayanan,
3. Inovasi metode pelayanan,
4. Inovasi kebijakan,
5. Inovasi sistem.

II.1.3 Sumber Inovasi

Menurut Suwarno (2008), inovasi tidak akan lepas dari hal-hal berikut ini:

1. Pengetahuan baru; sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu.
2. Cara baru; inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
3. Objek baru; sebuah inovasi adalah objek baru bagi pengguna-nya, baik berbentuk fisik (berwujud/*tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangible*).
4. Teknologi baru; inovasi sangat identic dengan kemajuan teknologi.
5. Penemuan baru; hamper semua inovasi merupakan hasil dari penemuan baru.

II.1.4 Dimensi Inovasi di Sektor Publik

Dimensi Inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik, menurut Halvorsen (2005) dalam Ahmad (2018:83), terdiri atas:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi *delivery*, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administratif atau organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi *supplier*.

4. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasionalisasi baru.
5. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

II.1.5 Atribut Inovasi

Secara umum, Inovasi mempunyai Atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008: 17) sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif.

Dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dari yang lain.

2. *Compatibility* atau kesesuaian.

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi dengan digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.

3. *Complexity* atau kerumitan.

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”.

5. *Observability* atau kemudahan diamati.

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

II.1.6 Faktor Penghambat Inovasi

Gambar II.1 Hambatan Inovasi, Albury.



Sumber: Suwarno (2008: 54).

Menurut Albury, 2003 (Suwarno, 2008: 54) Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis, antara lain:

1. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi,
2. Tidak ada penghargaan atau insentif,
3. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan,

4. Anggaran jangka pendek dan perencanaan,
5. Tekanan dan hambatan administratif,
6. Budaya Risk Aversion,
7. Keengganan menutup program yang gagal,
8. Ketergantungan berlebihan pada high performer.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir, 2003 (Pasolong, 2011: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Lukman (2004) dalam Ahmad (2018: 1). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017: 21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dinilai adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Zauhar, 2001 dalam Ahmad (2018), pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public good and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Menurut Savas, 1987 dalam Ahmad (2018: 2) Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*).

Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik di Indonesia tercantum dalam amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima

pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hayat (2017: 22), Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administrative bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam peberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal.

II.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad (2008) produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan ke dalam beberapa kategori, sebagai berikut:

1. Produk layanan privat
2. Produk layanan publik
3. Produk layanan yang disediakan oleh negara dan swasta.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, atau pun memberikan pelayanan kepada warga

negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

4. Pelayanan pemerintah,
5. Pelayanan pembangunan,
6. Pelayanan utilitas,
7. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, dan
8. Pelayanan kemasyarakatan.

II.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik terdiri dari yang tertuang dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, antara lain:

1. Kepentingan Umum,
2. Kepastian Hukum,
3. Kesamaan Hak,
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban,
5. Keprofesionalan,
6. Partisipatif,
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif,
8. Keterbukaan,
9. Akuntabilitas,
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan,
11. Ketepatan Waktu, dan

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Mustofadidjaja dalam Ahmad (2018: 24) ada beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

1. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.
5. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Sedangkan prinsip pelayanan publik menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan,
3. Kepastian waktu,
4. Akurasi,

5. Keamanan,
6. Tanggung jawab,
7. Kelengkapan sarana dan prasarana,
8. Kemudahan akses,
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan,
10. Kenyamanan.

II.2.5 Standar Pelayanan Publik

Dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7 menegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan menurut LAN, 2010 dalam Hayat (2017: 41), mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Standar pelayanan menurut LAN (2010) meliputi standar, sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian,
2. Standar Biaya,
3. Persyaratan,
4. Prosedur, dan
5. Dasar Hukum Pelayanan.

II.3 Pendapatan Asli Daerah

Dalam mewujudkan pembangunan daerah tentunya membutuhkan dana yang besar. Dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 pasal 5 mengatakan Adapun sumber penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi terdiri atas pendapatan daerah dan pembiayaan. Pendapatan daerah sebagaimana dimaksud bersumber dari: (a) pendapatan asli daerah, (b) dana perimbangan, dan (c) lain-lain pendapatan. Sedangkan pembiayaan sebagaimana yang dimaksud bersumber dari: (a) sisa lebih perhitungan anggaran daerah, (b) penerimaan pinjaman daerah, (c) dana cadangan daerah, dan (d) hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. PAD bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah guna mendanai pelaksanaan otonomi daerah dengan potensi daerah sebagai perwujudan dari desentralisasi. Adapun sumber-sumber pendapatan asli daerah, antara lain:

- a. Pajak daerah;
- b. Retribusi daerah;
- c. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- d. Lain-lain PAD yang sah.

Selanjutnya, Lain-lain PAD yang sah sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan;
- b. Jasa giro;
- c. Pendapatan bunga;
- d. Keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing; dan
- e. Komisi, potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/atau pengadaan barang/jasa oleh Daerah.

Dalam upaya meningkatkan PAD dibahas dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, menyebutkan Daerah dilarang:

- a. Menetapkan peraturan daerah tentang pendapatan yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi; dan
- b. Menetapkan peraturan daerah tentang pendapatan yang menghambat mobilitas penduduk, lalu lintas barang dan jasa antardaerah, dan kegiatan impor/ekspor.

Selanjutnya, ketentuan mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta ketentuan mengenai hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan sebagaimana dimaksud diatas ditetapkan berdasarkan perundang-undangan.

II.4 Konsep Pajak

Menurut Adriani (Waluyo, 2014: 2) 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 adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas yang menyelenggarakan pemerintahan. Selanjutnya, menurut Rochmat Soemitro, Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

II.4.1 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak, 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.

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor,
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor,

- d. Pajak Air Permukaan, dan
 - e. Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota, yang terdiri dari:
- a. Pajak Hotel,
 - b. Pajak Restoran,
 - c. Pajak Hiburan,
 - d. Pajak Reklame,
 - e. Pajak Penerangan Jalan,
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
 - g. Pajak Parkir,
 - h. Pajak Air Tanah,
 - i. Pajak Sarang Burung Walet,
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan
 - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Jenis pajak yang ada diatas tidak semua dapat dipungut oleh pemerintah suatu daerah, apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah, dan daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak yang ada diatas.

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011: 1), pajak mempunyai 2 (dua) fungsi, antara lain:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*), artinya pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*), artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

II.4.2 Tarif Pajak

Dalam Waluyo (2014: 17) pungutan pajak tidak terlepas dari keadilan. Dengan keadilan dapat menciptakan keseimbangan sosial yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam penetapan tariff harus mendasarkan pada keadilan. Dalam penghitungan pajak yang terutang digunakan tarif pajak. Tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar). Besarnya tarif pajak dapat dinyatakan dalam presentase. Dalam pajak penghasilan presentase tarifnya dapat dibedakan menjadi beberapa tarif sebagai berikut.

1. Tarif Marginal

Presentase tarif ini berlaku untuk suatu kenaikan dasar pengenaan pajak. Sebagai contoh, tarif Pajak Penghasilan sesuai Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa tarif marginal untuk setiap tambahan Penghasilan Kena Pajak yang melebihi 0 sampai dengan Rp 50.000.000,00 sebesar 5% yang diikuti pula untuk setiap tambahan Penghasilan Kena Pajak diatas Rp 50.000.000,00 sampai dengan Rp 250.000.000,00 dengan tarif marginal 15% dan seterusnya.

2. Tarif Efektif

Presentase tarif pajak yang efektif berlaku atau harus diterapkan atas dasar pengenaan pajak tertentu.

Struktur tarif yang berhubungan dengan pola presentase tarif pajak dikenal 4 (empat) macam tarif, adalah sebagai berikut:

1. Tarif Pajak Proporsional/Sebanding, yaitu tarif pajak berupa presentase tetap terhadap jumlah berapa pun yang menjadi dasar pengenaan pajak. Contoh: dikenakan Pajak Pertambahan Nilai 10% atas penyerahan Barang Kena Pajak.
2. Tarif Pajak Progresif adalah tarif pajak yang presentasinya menjadi lebih besar apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaannya semakin besar. Sebagai contoh, Pajak Penghasilan (PPH) Wajib Pajak Orang Pribadi, yang jika pendapatan semakin meningkat dalam level tertentu maka meningkat pula tarif dasar pengenaan pajak.

Tarif progresif dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Tarif Progresif Progresif. Dalam hal ini kenaikan presentase pajaknya semakin besar.
 - b. Tarif Progresif Tetap. Kenaikan presentase pajaknya tetap.
 - c. Tarif Progresif Degresif. Kenaikan presentase pajaknya semakin kecil.
3. Tarif Pajak Degresif adalah presentase tarif pajak yang semakin menurun apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak menjadi semakin besar.
 4. Tarif Pajak Tetap adalah tarif berupa jumlah yang tetap (sama besarnya) terhadap berapa pun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak. Oleh karena itu, besarnya pajak yang terutang adalah tetap. Contoh: tarif bea materai.

II.4.3 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, antara lain:

1. Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. Self Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri,
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. With Holding System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

II.4.4 Pajak Restoran

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Dimana restoran yang dimaksud adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018, menyebutkan Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran yang kemudian dikenakan biaya atau pembayaran kepada setiap wajib pajak restoran dalam hal ini baik orang pribadi atau badan yang menerima pelayanan restoran.

1. Objek dan Subjek Pajak Restoran

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 37 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran. Pelayanan yang dimaksud meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 38 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Subjek Pajak Restoran adalah sebagai berikut:

- a. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari Restoran.
- b. Wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan Restoran.

2. Dasar Pengenaan Pajak Restoran

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 39 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018, menyebutkan bahwa Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada restoran. Jumlah pembayaran yang diterima restoran adalah jumlah pembayaran setelah potongan harga, dan jumlah pembelian dengan menggunakan voucher makanan atau minuman.

3. Tarif Pajak Restoran

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 39 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Tarif Pajak Restoran adalah sebagai berikut:

- a. Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

b. Tarif Pajak Restoran ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

II.5 Mobile Payment Online System

Mobile Payment Online System (MPOS) merupakan alat perekam transaksi pajak secara otomatis. Alat perekam transaksi pajak mempunyai tiga jenis, yakni Tapping Box, Barebone, dan Payment Online System (POS). Sistem monitoring online dengan media alat perekam transaksi *Mobile Payment Online System* (MPOS) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, transparansi, serta mewujudkan reformasi birokrasi dalam pengelolaan pajak daerah.

Kota Makassar sebagai kota yang pertama kali menerapkan sistem ini di Sulawesi Selatan dan merupakan perencanaan dari Badan Pendapatan Daerah untuk merealisasikan salah satu kerja sama berupa MOU (*memorandum of understanding*) atau penandatanganan nota kesepahaman antara Bapenda, KPK, dan BPD Bank Sulselbar. *Mobile Payment online system* dioperasikan melalui sebuah aplikasi yang di instal kedalam *device tablet* yang di distribusikan kepada pelaku usaha (wajib pajak). Aplikasi yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan *Mobile Payment Online System* di Kota Makassar bernama “dRetail”, yang merupakan aplikasi kasir berbasis online untuk mempertemukan kemudahan antara pembeli, pemilik bisnis, dan pemerintah daerah pada transaksi retail.

Fungsi/manfaat MPOS:

1. Bagi wajib pajak adalah terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatan secara *reatime*.

2. Bagi pemerintah atau Bapenda adalah meningkatkan pelayanan dengan menjunjung nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak.
3. Bagi masyarakat adalah sebagai informasi bahwa pajak yang dibayarkan benar masuk ke kas daerah/negara.

Tujuan diadakannya MPOS:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi.
2. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam pemungutan pajak daerah.
3. Meningkatkan pendapatan asli daerah khususnya pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir.
4. Memberikan kemudahan dalam melakukan pengawasan dan monitoring terhadap wajib pajak.
5. Manfaat, keunggulan atau keuntungan dalam sistem monitoring online adalah memonitoring data transaksi wajib pajak secara langsung transaksi *realtime* yang dilakukan oleh wajib pajak.

Menurut Bachtiar (2020), pembuatan sistem kasir berbasis mobile menggunakan firebase realtime database yang telah diuji telah sesuai dengan sistem kasir yang diharapkan, kesimpulan hasil uji tes yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi dapat mengatasi pengelolaan master data yang diperlukan oleh pengguna (pemilik rumah makan) secara menyeluruh, baik itu master data pengguna, kategori, produk maupun rumah makan.

- b. Aplikasi dapat membantu pengguna (pemilik rumah makan atau kasir) dalam hal proses transaksi yaitu pengguna dapat dengan mudah dan cepat dalam melakukan proses perhitungan total pesanan pelanggan sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan dalam perhitungan, lambat dalam perhitungan, mengurangi pengguna kertas nota karena proses pencatatan dilakukan oleh sistem. Hal ini tentu saja juga berdampak pada efisiensi keuangan pemilik rumah makan karena penggunaan kertas nota menjadi berkurang.
- c. Aplikasi dapat membantu pengguna dalam pencatatan laporan transaksi serta dapat menyajikan laporan riwayat transaksi dan detail transaksi. Hanya saja untuk aplikasi ini belum bisa menyajikan laporan penjualan serta belum bisa melakukan cetak struk tagihan.

II.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menurut Uma Sekaran (Pasolong, 2016: 83) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen. Untuk mengukur inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Mobile Payment Online System dalam meningkatkan pendapatan pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, maka penulis menggunakan pengukuran dengan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008), sebagai berikut:

1. Relative advantage (keuntungan relatif), kemudahan mengakses atau menggunakan inovasi Mobile Payment Online System (MPOS).

2. Compatibility (kesesuaian), penyesuaian proses adaptasi sistem lama ke inovasi Mobile Payment Online System.
3. Complexity (kerumitan), tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi Mobile Payment Online System.
4. Triability (kemungkinan dicoba), uji coba keberhasilan kepada wajib pajak dalam menggunakan Mobile Payment Online System.
5. Observability (kemudahan diamati), capaian yang dihasilkan dari penerapan inovasi Mobile Payment Online System.

Adapun gambar kerangka pikirnya sebagai berikut:

Gambar II.2 Kerangka Pikir

