

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN METODE *TAPPING*  
BOX PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI**

**NAFIRA MUTIARA IRIS**

**E211 15 515**



**PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2019**



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRAK

**Nafira Mutiara Iris (E21115515) dengan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi” xx + 108 halaman + 6 gambar + 24 tabel + 18 Daftar Pustaka, dibimbing oleh Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si dan Dr. Gita Susanti, M.Si.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. Penelitian ini berlokasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, dengan unit analisis yaitu wajib pajak yang menggunakan *Tapping Box*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan metode survei. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, tulisan serta hasil penelitian mengenai pelayanan publik, dengan analisis kuantitatif.

Dari hasil penelitian secara umum Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi sudah dikatakan baik dengan rata-rata persentase 78,56%. Akan tetapi masih ada kekurangan yang sangat perlu dibenahi dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pajak Daerah





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRACT

**Nafira Mutiara Iris (E21115515) with a thesis entitled “Regional Tax Service Innovation with the Tapping Box Method in the Regional Revenue Agency of the City of Bekasi” xx + 108 pages + 6 images + 24 tables + 18 books library, guided by Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si and Dr. Gita Susanti, M.Si.**

The purpose of this study is to determine how the Regional Tax Service Innovation with the Tapping Box Method in the Regional Revenue Agency of the City of Bekasi. The study was located in the Regional Revenue Agency of the City of Bekasi, with the unit of analysis is the, namely a taxpayer who uses Tapping Box. The sample in this study amounted to 45 people. This study uses a type of descriptive research by the survey method. Type of data consists of primary data obtained through questionnaires and direct observation in the field, secondary data were sourced from a report document, the rules which is related to the researched issues, writings and the results of research on public service, with quantitative analysis.

From the results of research by the general Regional Tax Service Innovation with the Tapping Box Method, the Regional Revenue Agency of the City of Bekasi has agreed with an average percentage of 78,56%. There will still be shortcomings that really need to be addressed in providing services

Keyword : Innovation, Service, Regional Tax





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Nama : Nafira Mutiara Iris  
NIM : E211 15 515  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pajak Daerah dengan Metode *Tapping Box* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN METODE TAPPING BOX PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 8 Maret 2019

METERAI TEMPEL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Nafira Mutiara Iris

E211 15 515





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nafira Mutiara Iris  
NIM : E211 15 515  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping Box* Pada  
Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 21 Februari 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si  
NIP 1957 0507 1984 03 1001

Dr. Gita Susanti, M. Si  
NIP 1965 0311 1991 03 2001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 1963 0903 1989 03 1002






UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

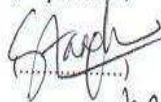
### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nafira Mutiara Iris  
NIM : E211 15 515  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode  
*Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota  
Bekasi


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

#### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Muh. Thahir Haning, M.Si. 

Sekretaris Sidang : Dr. Gita Susanti, M.Si 

Anggota : 1. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP. 

2. Drs. La Tamba, M.Si. 

3. Dr. Muhammad Yunus, MA. 



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana wa ta'ala, pencipta alam semesta atas limpahan rahmat dan nikmat yang tidak pernah putus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN METODE *TAPPING BOX* PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI" yang merupakan salah satu persyaratan untuk lulus dari Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mendapatkan gelar sarjana. .Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dalam bertindak.

Ucapan terima kasih tak lupa juga penulis ucapkan untuk kedua orang tua penulis, **Taufik Heri Ariawan, S.E** dan **Endang Herwati, S.E.** Terima kasih yang sebesar-sebesarannya untuk Ayah dan Ibunda penulis yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini, hingga penulis bisa menapaki jenjang pendidikan yang lebih layak lagi. Terima kasih untuk setiap perjuangan dan juga do'a dari orang tua penulis, semoga **Ayah** dan **Ibunda** penulis dirahmati oleh **Allah SWT**, amin. Tidak lupa juga penulis ucapkan banyak terima kasih kepada adikku **Najwa Maharani Putri**, keluarga besar dari ayah dan ibu dan kerabat serta sahabat dekat penulis lainnya yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan skripsi dengan cepat.





Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor Unhas beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Ibu **Dr. Syahribulan, M.Si.** selaku penasehat akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Bapak **Dr. Muh. Thahir Haning, M.Si.** selaku pembimbing I dan Ibu **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak **Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si** Bapak **Drs. La Tamba, M.Si** dan Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA.** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan





masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.

8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
9. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** dan **staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali( **Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak lili, Ibu Cia**). Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. Terima kasih kepada **Bapak Yulian** Selaku Sub bidang pengembangan pajak dan retribusi daerah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di lingkup **Bapenda Bekasi, Bapak Agung** dan **Bapak Gumilar** yang sudah membantu banyak dalam melakukan penelitian dan Ibu **Wirda**, serta **para pegawai**, terima kasih untuk kesediaannya dan membantu penulis dalam mengumpulkan data selama penelitian, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
11. Terima Kasih kepada **Muhammad Ardi Ansyah** yang sudah menjadi sahabat dan juga orang yang selalu memberikan saran dan menemani saya selama penyusunan skripsi ini, terima kasih atas dukungan dan doa yang telah disertai.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya (**Sobat Surgaku**) **Annesa Fadhila Damayanti, Vinsty Lirisha, dan Wulan Septiyani** atas doa dan dukungan kepada saya selama ini, yang selalu memberikan semangat dan tetap mau berbagi kebahagiaan maupun



kesedihan bersama, mau menjadi pendengar setia dan menjadi sahabat terbaik saya.

13. Terima kasih kepada **Andi Alfiana AS, S.Sos** atas doa dan dukungan kepada saya, dan terima kasih telah menjadi momskycu serta pembimbing III saya yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada **Peby Ratika, Zulfi hikmayanti Ibrahim, Dian Anggraeni, Diana Daud, Vita Ashari, Lathifa, Ratu, Kadek Githa, Syamsuryani, Nurul Uswatun, Siti Nursakinah, Melani Herman** atas segala cinta, motivasi, doa, serta bantuannya kepada penulis.
15. Teman-teman **KKN TEMATIK DSM Gelombang 99 Universitas Hasanuddin Kabupaten Bantaeng, Kecamatan Bantaeng, Desa Kayu Loe** (**Alif Ramadhan, M. Riska Khaeril, Mutawakkal Zainuddin, Nadhila Armita, Ummu Khaerat, Nikita Tenritojang, Siti Nurhalima Lubis, dan Siti Maria Ulfah**). Terima kasih telah menjadi keluarga kecil yang memberikan kebahagiaan selama kurang lebih 2 bulan. Semoga selalu tetap terjaga
16. Teman seangkatan penulis **CHAMPION'15 (Character, Active, Ambisius, Cooperative On Administration)**, terima kasih telah menjadi keluarga selama 3 tahun di kampus Universitas Hasanuddin ini. Telah memberikan pengalaman dan cerita tersendiri selama ini. Terimakasih sudah mengajarkan arti kekompakan dan kebersamaan selama ini. Suatu pengalaman berharga bisa dipertemukan dalam satu CHAMPION. Semoga kita tetap kompak sampai seterusnya, Aamiin.



17. Terima kasih kepada Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS, RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, FRAME 016, LEADER 017, LENTERA 018** yang telah memberikan ilmu, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.

18. Dan terima kasih kepada semua pihak yang namanya tidak tercantum, tetapi telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 21 Februari 2019

Penulis,

Nafira Mutiara Iris

NIM. E211 15 515



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Abstrak .....	ii
Abstract .....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian .....	iv
Lembar Pengesahan Skripsi .....	v
Lembar Pengesahan Skripsi.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	xii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Grafik .....	xvii
Daftar Tabel.....	xviii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Peneitian .....	9
I.4 Manfaat Penelitian .....	9
Bab II Tinjauan Pustaka.....	10
II.1 Konsep Inovasi .....	10
II.1.1 Pengertian Inovasi Pelayanan .....	11
II.1.2 Jenis-jenis Inovasi Dalam Sektor Publik .....	12
II.1.3 Tujuan Inovasi .....	13



II.1.4 Sumber Inovasi .....	14
II.1.5 Prinsip Inovasi .....	15
II.1.6 Dimensi Inovasi di Sektor Publik .....	17
II.1.7 Atribut Inovasi .....	17
II.1.8 Tahapan Dalam Proses Inovasi .....	19
II.1.9 Faktor penghambat Inovasi .....	20
II.2 Konsep Pelayanan.....	21
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	21
II.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
II.2.3 Jenis Pelayanan Publik .....	26
II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	27
II.2.5 Standar Pelayanan Publik .....	28
II.3 Konsep Pajak .....	28
II.3.1 Pengertian Pajak Daerah .....	29
II.3.2 Tarif Pajak.....	30
II.3.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	31
II.4 Tapping Box .....	33
II.5 Kerangka Pikir.....	38
Bab III Metode Penelitian .....	40
III.1 Lokasi Penelitian.....	40
III.2 Pendekatan Penelitian .....	40
III.3 Jenis Penelitian .....	40
III.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
III.5 Populasi .....	41
III.6 Teknik Penarikan Sampel.....	41
III.7 Jenis dan Sumber Data.....	41
III.8 Teknik Analisa Data.....	42
III.9 Definisi Operasional .....	44



Bab IV Gambaran Lokasi Penelitian .....	48
IV.1 Keadaan Geografis .....	48
IV.2 Kondisi Topografi .....	49
IV.3 Kondisi Hidrologi .....	50
IV.4 Kondisi Geologi .....	51
IV.5 Sejarah Singkat .....	51
IV.6 Visi dan Misi .....	53
IV.7 Tujuan dan Sasaran .....	53
IV.8 Struktur Organisasi .....	54
IV.9 Dasar Hukum Pemungutan Pajak .....	60
IV.10 Skema Kinerja Badan Pendapatan Daerah .....	61
IV.11 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah.....	61
IV.12 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2014-2018 .....	62
IV.13 Pertumbuhan Pajak Daerah Tahun 2014-2018.....	62
IV.14 Standar Operasional Prosedur .....	63
IV.14.1 SOP Survey Pra-Pemasangan Alat Monitoring Pajak Online Pada Wajib Pajak.....	63
IV.14.2 SOP Pemasangan Alat Monitoring Transaksi <i>Tapping Box</i> Pada Wajib Pajak .....	64
Bab V Pembahasan .....	65
V.1 Karakteristik Responden .....	65
V.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
V.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	66
V.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	67
V.2 Analisis dan Pembahasan.....	68
V.2.1 Relative Advantage .....	69
V.2.2 Capability .....	76
V.2.3 Complexity .....	81



V.2.4 Triability .....	84
V.2.5 Observability .....	87
Bab VI Penutup .....	94
VI.1 Kesimpulan .....	94
VI.2 Saran .....	94
Daftar Pustaka .....	96
Lampiran .....	98





## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir.....	39
4.1 Keadaan Geografis .....	48
4.2 Struktur Organisasi .....	54
4.3 Skema Kinerja Badan Pendapatan Daerah .....	61
4.4 SOP Survey Pemasangan Pra Alat Monitoring Pajak Online Pada Wajib Pajak .....	63
4.5 SOP Pemasangan Alat Monitoring Transaksi Tapping Box Pada Wajib Pajak .....	64



## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1 Pertumbuhan Pajak Daerah Tahun 2014-2018 .....	62



## DAFTAR TABEL

Gambar	Halaman
4.1 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun 2014-2018 .....	61
4.2 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2014-2018 .....	62
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	66
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	68
5.4 Tanggapan Responden Mengenai Tapping Box Memberi Kontrol Lebih Besar Atas Penerimaan Pajak .....	70
5.5 Tanggapan Responden Mengenai Tapping Box Memungkinkan Untuk Melakukan Pelaporan Pajak Daerah dengan Lebih Cepat .....	71
5.6 Tanggapan Responden Mengenai Tapping Box Dapat Meningkatkan Efektivitas dalam Melakukan Pelaporan Pajak Daerah .....	72
5.7 Tanggapan Responden Mengenai Tapping Box Memberikan Manfaat Bagi Wajib Pajak .....	73
5.8 Tanggapan Responden Mengenai Bapenda Dapat Mengontrol Penerimaan Pajak Dengan Menggunakan Tapping Box .....	74
5.9 Rekapitulasi Dimensi Relative Advantage .....	75



Tanggapan Responden Mengenai *Tapping Box* Sesuai dengan aturan dan  
tata Cara Pengelolaan Pajak Daerah .....

77

5.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tapping Box</i> Sepenuhnya Kompatibel dengan Penerimaan Pajak Daerah .....	78
5.12 Tanggapan Responden Mengenai Bagaimana Perilaku Wajib Pajak dalam Penerapan <i>Tapping Box</i> .....	79
5.13 Rekapitulasi Dimensi Capability .....	80
5.14 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tapping Box</i> Cara Mudah Untuk Digunakan untuk Wajib Pajak .....	82
5.15 Tanggapan Responden Mengenai Adanya <i>Tapping Box</i> Pelaporan Pajak Menjadi Baik .....	83
5.16 Rekapitulasi Dimensi Complexity .....	84
5.17 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tapping Box</i> Mudah Diakses Dengan Baik .....	85
5.18 Tanggapan Responden Mengenai Bagaimana Kualitas <i>Tapping Box</i> Saat ini .....	86
5.19 Rekapitulasi Dimensi Triability .....	87
5.20 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tapping Box</i> Mempunyai SOP yang Jelas .....	88
5.21 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tapping Box</i> Memudahkan Bapenda Untuk Mengetahui Penerimaan Pajak yang Terdapat pada tel/Restoran/Parkir maupun Tempat Hiburan .....	89



5.22 Tanggapan Rresponden Mengenai Seberapa Baik Maintenance Terhadap Tapping Box yang Dilakukan Petugas .....	90
5.23 Rekapitulasi Dimensi Observability .....	91
5.24 Rekapitulasi Masing-Masing Dimensi .....	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini pemerintah sangat gencar melakukan pembangunan diberbagai bidang guna memajukan dan mensejahterakan negaranya. Pemerintah juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan Negara yang nantinya menjadi sumber dana untuk melakukan pembangunan nasional. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk lebih efektif dan efisien didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Mengingat saat ini, pelayanan publik masih dinilai kurang efektif dan efisien dalam hal pengoptimalisasian pelayanan maupun strategi ataupun inovasi untuk memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat.

Dalam 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 tersebut dapat menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat serta bertujuan untuk mencapai kepuasan bagi penerima pelayanan. Dengan demikian, pemerintah sebagai penyedia pelayanan



publik sudah seharusnya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan publik agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah mencakup berbagai aspek salah satunya seperti pelayanan pajak daerah. Tidak dapat dipungkiri bahwa belum sepenuhnya pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Masalah-masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tugas penting bagi pemerintah selaku penyedia pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang sering mengalami permasalahan adalah pajak daerah.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri dari 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.

Kota Bekasi sebagai salah satu kota berbasis sektor bisnis dalam perkembangannya dituntut untuk meningkatkan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik dalam sektor bisnis tersebut. Kota Bekasi memerlukan peningkatan dan pengembangan fasilitas untuk memaksimalkan pelayanan publik, antara lain hotel, restoran, dan sarana hiburan lainnya sebagai penunjang. Pengembangan daya tarik dalam sektor bisnis tersebut diharapkan dapat mendukung perekonomian daerah. Salah satunya dengan pengembangan sektor hotel dan restoran.

Hal ini diimbangi dengan sumbangan penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Bekasi yang paling besar berasal dari sektor Pajak Hotel dan Pajak Restoran. Keberadaan hotel dan restoran, telah menjadi andalan diantara banyak sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Bekasi dalam setiap tahun APBD. Terlepas dari manfaat pajak daerah, yang dapat menunjang Pendapatan Asli Daerah, terdapat permasalahan yang seringkali terjadi.

Permasalahan tersebut meliputi, pelaporan oleh wajib pajak yang tidak sesuai dengan volume penjualan sehingga potensi pendapatan jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Dengan diberikan kebebasan elaporkan sendiri/ *self assessment*, memungkinkan Wajib Pajak untuk elakukan kecurangan pajak seperti terjadinya *tax evasion*/tidak



melaporkan sebagian penjualan atau memperbesar biaya dengan cara fiktif. Saat ini wajib pajak masih dinilai kurang transparan dalam melaporkan pajaknya sehingga masih banyak terjadinya kebocoran pajak.

Akibat penerimaan pajak yang tidak optimal, pemerintah akhirnya tidak mampu mengalokasikan dana pembangunan dalam jumlah yang cukup. Dampak yang ditimbulkan dari adanya masalah tersebut adalah pertumbuhan ekonomi yang masih rendah. Jika tidak dapat ditangani dengan sigap, maka dapat menimbulkan masalah yang berkepanjangan.

Menurut sumber berita <https://klikbekasi.co/2016/08/23/menangkal-wajib-pajak-nakal/> Sektor yang paling mengkhawatirkan adalah restoran karena jumlahnya sangat banyak dibandingkan sektor lainnya. Para pemainnya seringkali memberikan laporan bohong soal omset mereka. “Jangan lihat satu dua restoran. Kalau semua restoran curang, berapa potensi pajak yang menguap? Tentu nilainya sangat besar,” kata Aan. Pajak, kata Aan, merupakan komponen penting di dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Bekasi. Tahun ini saja, Pemkot Bekasi mematok target pendapat dari sektor pajak sebesar Rp 1.159.963.084.335.

Pajak restoran merupakan yang terbesar. Jumlahnya tahun 2016 ini ditargetkan mencapai Rp 165.741.761.500. Disusul dengan hiburan yang ditarget mencapai Rp 33.640.109.100. Kemudian pajak parkir Rp 22.112.309.200 dan pajak hotel Rp 18.189.795.200.

Peran dari pemerintah yang berwenang sangat dibutuhkan untuk merumuskan solusi yang tepat dalam menangani masalah pajak daerah Kota Bekasi. Sebagaimana yang telah dijelaskan, bahwa masalah pajak



daerah menjadi hal yang sangat krusial karena berhubungan dengan pembangunan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu Pendapat Asli Daerah yang dapat menunjang pembangunan dan juga pertumbuhan ekonomi. Jika pajak daerah mengalami permasalahan, hal tersebut juga dapat menghambat pertumbuhan ekonomi yang seharusnya dapat dijalankan dengan sebagaimana mestinya.

Saat ini, pemerintah pusat melalui berbagai regulasi dan kebijakannya telah mendelegasikan kepada daerah untuk menggali berbagai potensi pendapatannya. Usaha untuk menggali sumber-sumber keuangan yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pekerjaan yang dinamis dalam arti harus selaras dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam wilayah kabupaten/kota. Selain itu, pemerintah juga dituntut berpikir ekstra untuk mengeluarkan atau menerapkan inovasi dalam pelayanan pajak yang dapat dioptimalkan secara efektif dan efisien.

Strategi maupun inovasi sendiri sangat dibutuhkan pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.



Pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan merupakan salah satu menopang Pendapatan Asli Daerah, walaupun tidak memberikan

kontribusi terbesar jika dibandingkan dengan pajak daerah lainnya, namun apabila dalam pemungutannya tidak disertai dengan pengawasan dari Pemerintah, akan menguntungkan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan kecurangan pajak berupa penggelapan pajak hingga mencapai jumlah yang besar.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut . Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur inovasi pelayanan pajak daerah dengan metode *Tapping Box* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi ialah teori yang dikemukakan oleh Rogers.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) indikator inovasi antara lain sebagai berikut:

1. Relative advantage atau keunggulan relative
2. Compatibility atau kesesuaian
3. Complexity atau kerumitan
4. Triability atau kemungkinan dicoba
5. Observability atau kemudahan diamati

Menyadari akan lemahnya sistem administrasi pajak yang berlaku sehingga muncul beberapa kasus yang terjerat ke ranah hukum akibat kecurangan pajak, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi melakukan berbagai upaya, salah satunya dengan melakukan modernisasi Perpajakan atau Inovasi dengan adanya program *Tapping Box* dalam hal penyampaian pajak daerah.



Dimana dalam inovasi *Tapping Box* ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal penyampaian pajak oleh wajib pajak. *Tapping Box* menjadi alat pemantau transaksi yang diharapkan dapat menekan angka kebocoran pajak.

Inovasi *Tapping Box* juga diselenggarakan oleh pemerintah daerah untuk meminimalisir atau mengurangi tingkat kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu. Oknum-oknum yang dimaksud yaitu seperti pemerintah, masyarakat maupun pemberi pelayanan.

Dalam hal ini, peneliti mengambil Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi sebagai objek penelitian. Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi memegang peran penting dalam hal pemungut, pengumpul, dan pemasukan penerimaan daerah lainnya kedalam kas daerah.

Oleh karena itu, pemerintah daerah berusaha meningkatkan perekonomian dan sosial rakyatnya, semuanya akan terwujud jika diimbangi dengan dukungan dari segi keuangan daerah yang cukup dan pengelolaan yang baik. Dalam rangka memenuhi pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah di daerah dapat diperoleh dari penerimaan daerah itu sendiri.

Penerapan tentang sistem monitoring online dengan media alat pendeteksi transaksi (*Tapping Box*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas serta mewujudkan reformasi birokrasi dalam pengelolaan pajak daerah.



Berbagai kebijakan pemerintah yang terkait dengan pembuatan sistem monitoring online data transaksi wajib pajak antara lain:

*Pertama*, Undang-undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

*Kedua*, Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Maksud dan tujuan diadakannya sistem monitoring pelaporan data transaksi wajib pajak secara online menggunakan *Tapping Box* adalah :

1. Meningkatkan transparansi akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak daerah; menciptakan instrumen untuk mengukur besaran dasar pengenaan yang seharusnya pada wajib pajak secara *real time* dan akurat;
2. Meningkatkan pendapatan asli daerah khususnya pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir;
3. Memberikan kemudahan dalam hal pengawasan dan monitoring kepada wajib pajak; dan
4. Manfaat keunggulan dan atau keuntungan dalam sistem monitoring online data transaksi wajib pajak adalah dapat memonitoring langsung transaksi *real time* yang dilakukan oleh wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul yaitu :  
**“INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN METODE TAPPING BOX PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI”**



## I.2 Rumusan Masalah :

Dari uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “**Bagaimana penerapan *Tapping Box* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi?**”

## I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah “**Untuk mengetahui inovasi pelayanan pajak daerah dengan metode *Tapping Box* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi.**”

## I.4 Manfaat Penelitian

### a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pajak daerah dengan metode *Tapping Box* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pajak daerah dengan metode *Tapping Box* sesuai dengan harapan masyarakat.

### b. Akademis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada civitas akademika mengenai kualitas pelayanan publik terutama pada bidang ilmu administrasi Negara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah pajak daerah khususnya dengan metode *Tapping Box*.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Konsep Inovasi

Peningkatan kualitas pelayanan bagi birokrasi pemerintah bukanlah hal yang mudah seperti membalikkan telapak tangan. Hal itu karena upaya pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintah kita, yang pada saat ini berada pada kondisi yang memperhatikan. Pengalaman berbagai assessment yang dilakukan oleh lembaga internasional selama ini, menyimpulkan bahwa indonesia saat ini belum mampu mengembangkan good governance (Effendi, 2005; Akbar, 2008; Djoko B, 2008). Birokrasi di negara kita ini juga belum mampu menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang efisien, adil, responsif, dan akuntabel (SIDA, 2007; Azza, 2008; Nugroho, 2009). Sebaliknya, birokrasi kita lebih mencerminkan mindset mengontrol masyarakat, bukan melayani (Taufiq Effendi, 2008; Dwiyanto, 2008). Kondisi tersebut mengharuskan pemerintah untuk melakukan suatu strategi atau metode pelayanan yang lebih inovatif.

Pandangan diatas sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Lauer (1989; dalam Rolunan, 2009) bahwa strategi atau metode untuk melaksanakan optimalisasi kualitas pelayanan publik dibutuhkan perubahan atau dapat dilakukan melalui adopsi dan inovasi program pelayanan publik yang dapat dilihat dalam kehidupan individu maupun masyarakatnya. Hal ini diartikan sebagai suatu pembentukan struktur



sosial baru dalam mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu optimalisasi kualitas pelayanan publik.

Inovasi sendiri merupakan sebuah konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik, sebagaimana disampaikan sebelumnya. Meskipun demikian, dalam perkembangan belakangan ini, sejak lahirnya New Public Management, perhatian terhadap konsep inovasi dan praktiknya dalam administrasi publik mulai diperhatikan dan menjadi sesuatu yang penting guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **II.1.1 Pengertian Inovasi Pelayanan**

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Robbins dalam Dayang Erawati (2015 ; 1477) lebih memfokuskan inovasi pada tiga hal utama yaitu :

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan 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 ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas,



kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.

3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

David Albury dalam Dayang Erawati (2015 ; 1477) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruan nya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak di ikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadiran nya.

### **II.1.2 Jenis – Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik**

Halvorsen dkk (2003) membagi 3 Tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

1. *Incremental innovation to radical innovation* yaitu ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada;
2. *Top down innovation to bottom up innovation* yaitu ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi didalam hirarki bermakna dari para pekerja ditingkat



bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah;

3. *Need ied innovaton and efficiency ied innovation* yaitu ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien.

Didalam administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan didalam literatur inovasi pemerintahan. Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut :

1. Inovasi institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan/ atau pembentukan institusi baru;
2. Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru didalam administrasi publik;
3. Inovasi proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
4. Inovasi konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru.

### II.1.3 Tujuan Inovasi

Inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan. Adanya inovasi organisasi ini diharapkan dapat menanggapi kompleksitas lingkungan dan dinamisasi perubahan lingkungan terutama dalam persaingan yang ketat dan menciptakan



sumber-sumber bagi keunggulan bersaing. Hal tersebut dapat dicapai melalui :

1. Pengenalan teknologi baru
2. Aplikasi baru dalam produk pelayanan
3. Penyumbangan pasar baru
4. Pengenalan bentuk baru organisasi

#### **II.1.4 Sumber Inovasi**

Menurut West (2000), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara actual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah :

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi
2. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan
3. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi
4. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabunganyang efektif
5. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen
6. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik
7. Adanya asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi
8. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi



Coyne (2004) mengatakan bahwa inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan tingkat biaya, meningkatkan efisiensi, menyampaikan kualitas yang baik pada harga yang sesuai, kemungkinan memperoleh profit dan pertumbuhan. Sumber-sumber inovasi menurut Coyne dapat diciptakan melalui :

1. Penciptaan iklim yang kondusif, apabila ide karyawan disambut, kontribusinya dihargai, maka hal ini akan memicu organisasi untuk kreatif
2. Menerima kesalahan, apabila ide kreatif dan pemikiran yang berani merupakan elemen yang penuh resiko, jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif, hal ini menghilangkan kreaatifitas, seperti yang dikatakan William Mc Knight dari 3M, "*management that's destructive critical when mistakes are made kills initiative* (manajemen merusak secara kritis apabila kesalahan yang dibuat membunuh inisiatif)
3. *Set goal than stand a side* (menyusun tujuan , mematuhinya)

Dalam pandangan Coyne ini, inovasi bersumber dari iklim keterbukaan baik itu ide kreatif, tidak menghukum suatu kesalahan dari ide kreatif, mengkomunikasikan komitmen dan penyusunan tujuan.

### **II.1.5 Prinsip Inovasi**

Pelaksanaan inovasi yang baik dan terarah adalah inovasi yang dihasilkan dari suatu yang kecil dan terfokus (Drucker 1985) Ddrecker (1985: 134-139) membahas prinsip-prinsip inovasi meliputi petunjuk apa yang harus dilakukan, hal-hal yang harus dilakukan dan tiga persyaratan



dalam melakukan inovasi. Hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi adalah :

1. Inovasi yang terarah dan sistematis, inovasi yang terarah mempertimbangkan area yang berbeda, sumber yang berbeda, kepentingan yang berbeda dan waktu yang berbeda. Inovasi yang sistematis diawali dengan analisis peluang dan langkah-langkah dari sederhana ke kompleks
2. Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual. Konseptual meliputi konsep perubahan terbaik bagi organisasi, perceptual meliputi hasil evaluasi perusahaan, analisis sumber daya internal, pelanggan dan pengguna, agar pelaku inovasi mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai dan kebutuhan

Adapun hal-hal yang harus dihindari dari praktek inovasi menurut Peter Drucker (136-138) :

1. Jangan melakukan banyak hal dalam waktu yang bersamaan
2. Jangan berinovasi untuk masa depan
3. Berinovasilah untuk masa sekarang

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan inovasi :

1. Inovasi adalah kerja, maka hal ini membutuhkan pengetahuan dan keahlian yang tinggi
2. Innovator harus membangun inovasi berdasarkan kekuatan sendiri



3. Inovasi adalah dampak dari perubahan ekonomi dan kemasyarakatan.

Prinsip inovasi yang dikemukakan Drucker ini menekankan bahwa inovasi dilakukan mulai dari sesuatu yang sederhana, kecil, terfokus, memenuhi kebutuhan sekarang yang dijalankan dengan didasari pengetahuan, mempertimbangkan berbagai aspek dan perlu komitmen.

### **II.1.6 Dimensi Inovasi di Sektor Publik**

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (2005) yaitu :

1. Inovasi konseptual  
Yaitu dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru
2. Inovasi delivery  
Termasuk cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus
3. Inovasi interaksi sistem  
Cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain

### **II.1.7 Atribut Inovasi**



Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) indikator inovasi antara lain sebagai berikut:



1. *Relative advantage* atau keunggulan relative 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 dengan yang lain
2. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat.
3. *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi memawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
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 coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.



5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

### II.1.8 Tahapan Dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog dalam Dayang Erawati (2015 ; 1477) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.



4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi

### II.1.9 Faktor Penghambat Inovasi

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara procedural administrative dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan publik, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain ialah ketergantungan terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administrative yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit berinovasi



Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

## II.2 Konsep Pelayanan

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata service. DeVrye (1994) mengatakan ada dua pengertian yang terkandung di dalamnya, yakni "*the attendance of an inferior upon a superior*" atau "*to be useful*". Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Pengertian kedua dari pendapat DeVrye tersebut sejalan dengan pendapat Davidow Uttal (1989) yang memberikan pengertian yang lebih luas yaitu "*whatever enhances customer satisfaction*". Dengan demikian dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut (Lukman,2006;Moenir 1998;12) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan



### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017: 21) 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. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Disisi lain terminologi publik juga bervariasi maknanya namun dalam konteks ini publik sering di artikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat itu sendiri dipandang dari sementara itu pengertian pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela, dkk (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau esatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”



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 ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu system 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 sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. (Hayat, 2017 : 22).

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

Menurut Miftah Thoha dalam Rakhmat (2017 : 53) , pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seseorang/kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberi kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.



Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat.

Di dalam hukum administrasi Indonesia istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Pelayanan publik oleh KEMENPAN Nomor 63/2003 terbagi dalam 3 kelompok yaitu :

1. Kelompok pelayanan administrative : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok pelayanan barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang



dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

3. Kelompok pelayanan jasa : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik

Moerir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

## **II.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/2004 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**





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

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.

Sedangkan menurut pasal 4 UU Nomor 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas



10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu dan
12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan

### **II.2.3 Jenis Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan kedalam kategori sebagai berikut :

1. Produk layanan privat
2. Produk layanan publik
3. Produk layanan yang disediakan oleh Negara dan swasta
4. Pelayanan pemerintahan
5. Pelayanan pembangunan
6. Pelayanan utilitas
7. Pelayanan sandang, pangan dan papan
8. Pelayanan kemasyarakatan

### **II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik**



Didalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip 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**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan



### II.3 Konsep Pajak

Menurut Mr. Dr. N. J. Feldmann pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Sedangkan menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa koektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

#### II.3.1 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 kepentingan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri dari:



- a. Pajak Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.
  - d. Pajak Air Permukaan, adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
  - e. Pajak Rokok, adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah .
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



#### k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Tidak semua pajak daerah yang ada diatas dipungut oleh suatu daerah, karena jika potensi suatu daerah kurang memadai maka suatu daerah boleh tidak memungut pajak daerah sesuai dengan kebijakan daerah yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah.

### II.3.2 Tarif Pajak

Menurut Suparmono (2010:7) Tarif Pajak Digunakan dalam perhitungan besarnya pajak terutang. Dengan kata lain, tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Secara umum, tarif pajak dinyatakan dalam bentuk persentase. Tarif pajak terdiri dari :

#### 1. Tarif pajak proporsional sebanding

Adalah persentase pengenaan pajak yang tetap atas berapa pun dasar pengenaan pajaknya. Contohnya : PPN akan dikenakan tariff sebesar 10% atas berapapun penyerahan barang jasa kena pajak, PPh badan yang dikenakan tarif sebesar 28% atas berapa pun penghasilan kena pajak

#### 2. Tarif Pajak Tetap

Adalah jumlah nominal pajak yang tetap terhadap berapapun yang menjadi dasar pengenaan pajak. Contohnya : Tarif atas bea materai

#### 3. Tarif Pajak Degresif

Adalah persentase pajak yang menurun seiring dengan pajak peningkatan dasar pengenaan pajaknya



#### 4. Tarif Pajak Progresif

Adalah presentase pajak yang bertambah seiring dengan peningkatan dasar pengenaan pajaknya. Contohnya, Pajak penghasilan (PPh) Wajib pajak orang pribadi, setiap terjadi peningkatan pendapatan dalam level tertentu maka tariff yang dikenakan juga akan meningkat

### II.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia baik pajak pusat maupun pajak daerah menganut tiga sistem pemungutan, antar lain:

#### 1. *Official Assessment System*

*Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada petugas pajak atau aparatur perpajakan untuk menentukan jumlah pajak terutang yang harus dibayar wajib pajak. Setelah era reformasi perpajakan pada tahun 1984, sistem pemungutan ini sudah tidak lagi dipergunakan. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a) Penentu pajak terutang adalah petugas pajak atau aparatur perpajakan.
- b) Hutang pajak baru akan timbul setelah petugas pajak atau aparatur perpajakan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP).



- c) Wajib pajak bersifat pasif, wajib pajak baru aktif ketika melakukan penyetoran pajak terutang berdasarkan ketetapan SKP.

## 2. *Self Assessment System*

*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, sehingga wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutangnya kepada Kantor Pelayanan Pajak, sedangkan petugas pajak atau aparatur perpajakan hanya bertugas untuk memberikan keterangan dan pengawasan. Sistem ini mulai diterapkan bersamaan dengan reformasi perpajakan pada tahun 1983 setelah diterbitkan Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 1984. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a. Wajib pajak menghitung sendiri besarnya pajak terutang.
- b. Surat Ketetapan Pajak hanya dikeluarkan petugas pajak atau aparatur pajak pada saat wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya dibayar tetapi tidak dibayar.





- c. Wajib pajak bersifat aktif dengan menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang yang harus dibayar.

### 3. *Withholding System*

*Withholding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk membantu memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

## II.4 Tapping Box

*Tapping Box* adalah alat untuk mencatat atau menangkap semua transaksi yang kemudian tercetak oleh *printer point of sales* maupun pada server yang digunakan oleh wajib pajak. Penerapan sistem monitoring online dengan media alat pendeteksi transaksi (*Tapping Box*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas serta mewujudkan reformasi birokrasi dalam pengelolaan Pajak Daerah.

Fungsi/Manfaat *Tapping Box*

1. Bagi wajib pajak adalah terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatan secara real
2. Bagi pihak bendahara adalah meningkatnya transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak



3. Bagi masyarakat sebagai stakeholder adalah sebagai informasi bahwa pajak yang dibayarkan benar masuk ke kas Negara sehingga berdampak positif bagi wajib pajak.

#### Dasar Hukum

Dasar hukum *Tapping Box* di Kota Bekasi adalah Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 33 Tahun 2016 tentang Sistem Online Transaksi Wajib Pajak Daerah

Maksud dan tujuan diadakannya Sistem Monitoring Pelaporan Data Transaksi Wajib Pajak secara Online menggunakan *Tapping Box* :

1. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pemungutan pajak daerah.
2. Menciptakan instrumen untuk mengukur besaran dasar pengenaan yang seharusnya pada wajib pajak secara real time dan akurat
3. Meningkatkan pendapatan asli daerah khususnya pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir
4. Memberikan kemudahan dalam melakukan pengawasan dan monitoring kepada wajib pajak
5. Manfaat, keunggulan dan atau keuntungan dalam sistem monitoring online data transaksi wajib pajak adalah dapat memonitoring langsung transaksi *real time* yang dilakukan oleh wajib pajak

#### Sasaran

Sasaran yang hendak dicapai dalam sistem monitoring pelaporan data transaksi wajib pajak secara online menggunakan *Tapping Box* adalah :



1. Menguji kepatuhan wajib pajak
2. Monitoring dan memantau transaksi secara *real time* yang dilakukan oleh wajib pajak
3. Pengawasan kepada wajib pajak sebagai pembanding untuk melihat kewajaran pelaporan pajak daerah yang dilaporkan.

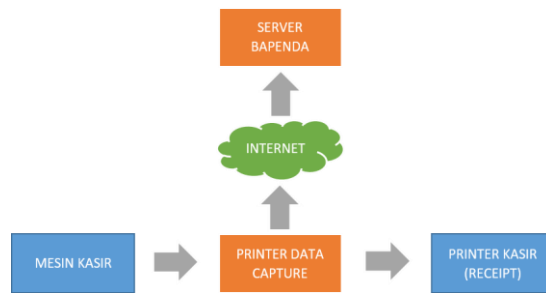
#### Kewajiban Wajib Pajak

1. Bersedia dipasangkan *Tapping Box*
2. Memberikan informasi mengenai mer/type, sistem informasi data transaksi, jumlah perangkat dan sistem, serta informasi lain yang terkait dengan sistem data transaksi pembayaran yang dimiliki wajib pajak
3. Memberikan kemudahan kepada Bapenda dalam melaksanakan sistem pelaporan secara online seperti menginstal / memasang / menghubungkan perangkat dan sistem pelaporan secara online di tempat usaha wajib pajak
4. Menjaga dan memelihara dengan baik perangkat dan sistem yang ditempatkan/dihubungkan oleh bapenda
5. Melaksanakan pemasukan data secara akurat untuk setiap transaksi pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat/subjek pajak

Perangkat pemantau data transaksi yang dipakai ;

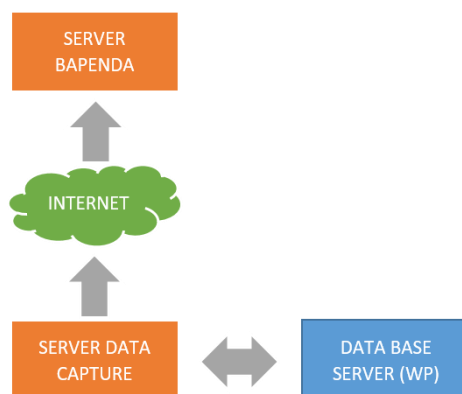
1. Printer Data Capture





Dipasang di wajib pajak (WP) yang dalam bisnis prosesnya selalu memakai printer untuk mencetak bukti transaksi. Example : restaurant. Perangkat ini akan menangkap data yang dikirimkan dari mesin kasir/pos ke printer. Data tersebut dikirimkan ke server Dinas Pendapatan untuk diolah dengan software pengolah data.

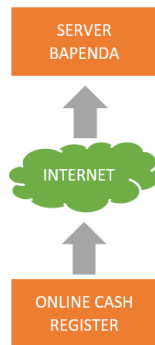
## 2. Server Data Capture



Metode pengambilan data transaksi dengan menggunakan perangkat server data capture akan cocok digunakan di wajib pajak yang tidak selalu mencetak bukti transaksi namun system yang mencatat, menyimpan dan mengolah transaksi secara terpusat. Example : jaringan hotel dan resort.



Online Cash Register



Perangkat ini digunakan untuk wajib pajak yang masih menggunakan manual receipt sehingga membantu pencatatan transaksi maupun pemantauan transaksi.

#### 4. Aplikasi pengolah Data

##### 1. Receiver dan Parser

Untuk menerima data dari ketiga jenis metode perangkat diatas dan mengolah data yang diterima untuk kemudian di *parsing* sehingga didapat data minimal.

##### 2. Aplikasi Monitoring dan Dashboard

Untuk membandingkan data dari hasil capture *tapping box* dan data laporan dari e-SPTD yang diisi oleh hotel/restaurant. Jika terjadi selisih yang tidak di tolerir, dapat dijadikan dasar untuk pemeriksaan secara offline. Hasil dari aplikasi penetapan adalah data yang akan dikomunikasikan ke pihak dispenda dan selanjutnya akan diproses ke *payment switching*.



## 5 Kerangka Pikir

Untuk mengukur inovasi pelayanan pajak daerah dengan metode *Tapping Box* pada badan pendapatan daerah Kota Bekasi, maka penulis menggunakan pengukuran inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) dimana terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur inovasi yaitu :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Kemudahan mengakses inovasi dan dapan mengefisiensikan waktu yang dihasilkan oleh inovasi tersebut

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Keterkaitan inovasi *Tapping Box* dalam proses adaptasi inovasi

3. *Complexity* (Kerumitan)

Tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

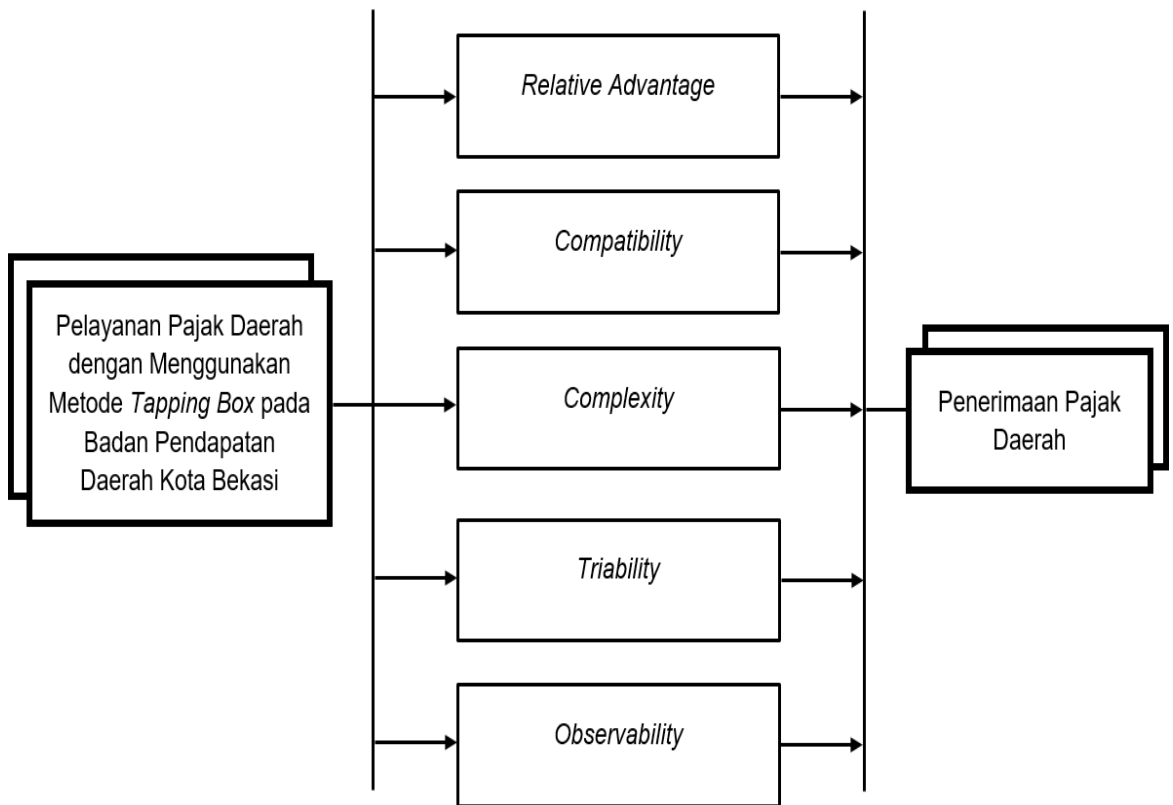
uji coba kepada wajib pajak dalam hal penggunaan *Tapping Box*

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Capaian yang telah dihasilkan dari inovasi *Tapping Box* tersebut

Adapun kerangka pikirnya :





Gambar : 2.1 Kerangka Pikir