

# INOVASI PELAYANAN PAJAK HOTEL DAN HIBURAN BERBASIS ONLINE DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR

Agus<sup>1\*</sup>, Isa Ansari<sup>2</sup>, Nasrul Haq<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out how the Online-Based Hotel and Entertainment Tax Service Innovation at the Makassar City Regional Revenue Agency. This study used qualitative description research methods and data collection techniques used interviews, observation and documentation. The results of the study showed that online-based hotel and entertainment tax service innovations at the Makassar City Regional Revenue Agency were part of eleven types of taxes that incorporated in the "SIMPAKDU" integrated tax information system. It provided a data recording device that directly supervised by Korsupgah KPK RI so that it could provide many benefits and made it easier for taxpayers because they no longer needed to come to the office for reporting, calculating and paying taxes. However, there were still types of taxes and taxpayers who still used the manual system and not all of them could be reached to be online because of the high cost of the tools and the lacked of fulfillment of the tools caused by the lacked of budget.*

**Keywords:** *service innovation, hotel and entertainment tax, online based*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Pajak Hotel dan Hiburan Berbasis Online di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian, inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di badan pendapatan daerah kota Makassar merupakan bagian dari sebelas jenis pajak yang tergabung dalam sistem informasi pajak terpadu "SIMPAKDU". Dengan adanya sistem ini menyediakan alat perekam data yang disupervisi langsung oleh Korsupgah KPK RI sehingga dapat memberikan banyak manfaat dan lebih memudahkan wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke kantor untuk pelaporan, perhitungan dan pembayaran pajaknya. Namun masih adanya jenis pajak dan wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual dan belum semua dapat dijangkau untuk dionlinekan karena mahalnya alat juga pemenuhan alatnya masih kurang yang disebabkan oleh kurangnya anggaran.

**Kata kunci:** inovasi pelayanan, pajak hotel dan hiburan, berbasis online

---

\* agus@gmail.com

## PENDAHULUAN

Inovasi dalam suatu pelayanan, khususnya pelayanan publik merupakan hal yang mutlak dan diperlukan dalam kualitas pelayanan yang baik dan juga dapat memuaskan dan memberi manfaat bagi masyarakat atau publik. Pelayanan publik juga sangat berhubungan erat dengan pemerintahan, karena pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Artinya pemerintah dalam hal ini tidaklah berfungsi untuk melayani dirinya apalagi tidak memperhatikan kewajiban masyarakat itu sendiri atau dengan kata lain dilayani oleh masyarakat, akan tetapi tugas pemerintah ialah “pelayan bagi rakyatnya”.

Pelayanan sesungguhnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan terus berlanjut secara teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam suatu masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaan dari suatu fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping juga sebagai abdi Negara adalah melayani masyarakat atau publik melalui lembaga pemerintahan. Dalam hal ini pelayanan publik adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna sebagai usaha dalam proses pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik barang ataupun jasa yang dilakukan pada organisasi publik. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) kepentingan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu yang sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang sudah atau telah ditetapkan, oleh karena itu pemerintah sangat berperan penting dalam menjalankan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakatnya.

Saat ini sudah dilaksanakan inovasi pelayanan publik yang telah dihadirkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar yaitu inovasi pelayanan pajak berbasis online Sistem Informasi Manajemen Pajak Terpadu yang dinamai “SIMPAKDU”. SIMPAKDU merupakan sistem inovasi secara online yang dimiliki Bapenda

kota Makassar. Berdasarkan Peraturan Daerah kota Makassar Nomor 2 tahun 2018 tentang pajak daerah. Didalam Sistem Informasi Manajemen Pajak Terpadu (SIMPAKDU) terdapat 11 (sebelas) jenis pungutan pajak daerah yang terdiri dari: pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Selama ini pembayaran pajak di daerah Kota Makassar masih dilakukan secara manual yaitu dengan kata lain datang langsung di Kantor BAPENDA kota Makassar. Berdasarkan Perwali nomor 75 tahun 2014 tentang pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui *online system* sehingga dengan adanya inovasi melalui sistem ini, wajib pajak tidak perlu lagi bolak balik untuk datang secara langsung ke kantor, cukup melakukan transaksi pembayaran secara online saja melalui web dapat diakses menggunakan *smart phone* (telfon pintar). Sistem pelayanan pembayaran pajak secara online dirancang untuk memudahkan mengurus perpajakan mulai dari menghitung, membayar

hingga melaporkan pajak bagi masyarakat khususnya wajib pajak atau pelaku usaha. Maka dari itu pembayaran pajak melalui sistem online sangat praktis karena tanpa mengeluarkan banyak tenaga, biaya dan lebih menghemat waktu dengan kata lain efektif dan efisien.

Meskipun pelayanan pajak sudah menerapkan sistem pembayaran secara online, akan tetapi tidak menutup kemungkinan kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi pada masyarakat sampai saat ini. Terdapat masih adanya masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang masih terlalu minim mengenai persoalan pengetahuan.

Sebagaimana yang ditemukan peneliti dari hasil pengamatan lapangan masih kurangnya transparansi mengenai informasi atau sistem pembayaran pajak, serta masih ada masyarakat (wajib pajak) yang melakukan pembayaran secara langsung (manual). Hal ini dikarenakan keterbatasan pihak Badan Pendapatan Daerah yang belum mampu mencakup keseluruhan jumlah wajib pajak atau pelaku usaha, juga keterbatasan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) sehingga untuk menjangkau seluruh

objek pajak secara online masih terbatas. Namun dari pihak BAPENDA kota Makassar sendiri masih tetap terus mengupayakan dan memperbaiki sistem agar semua pembayaran pajak dapat dilakukan secara online. Kemudian adapun harapan BAPENDA kota Makassar apabila terjangkau seluruhnya pembayaran pajak secara online mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berdampak pada kenaikan realisasi PAD (Pendapatan Asli Daerah).

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

David Albury (2003) mendefinisikan inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya.

Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan pembayaran pajak hotel dan hiburan, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain: Inovasi Terus Menerus, Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis dan Inovasi Terputus.

Secara umum inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian. Menurut Damanpour (Suwarno, 2008:9), inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain sebagai berikut:

*Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) 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.

*Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang 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. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

*Complexity* (Kerumitan) Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

*Triability* (Kemungkinan Dicoba) yaitu 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”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

*Observability* (Kemudahan Diamati) merupakan Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok atau birokrasi dalam rangka pemberian bantuan kepada masyarakat yang dari hasil kegiatan tersebut tidak terikat pada suatu produk secara fisik hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara berdiri karena adanya masyarakat (publik) tentu saja dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 Azas-azas pelayanan publik sebagai berikut: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Tidak Diskriminatif, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pelayanan yang baik tentunya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pastinya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat dapat terus meningkat. Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh berbagai faktor. Kasmir (2006: 3) menyatakan bahwa “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya manusia. Artinya peranan karyawan atau manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama

karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berinteraksi/berkomunikasi secara terbuka dan langsung”.

Kemudian menurut Atep Adya Barata (2003:37), menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Program aplikasi inovasi berupa pembayaran pajak online Sistem Informasi Manajemen Pajak Terpadu atau disebut SIMPAKDU merupakan salah satu sistem informasi dalam administrasi pajak yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar. SIMPAKDU adalah sebuah sistem inovasi online Bapenda kota Makassar yang memungut 11 (sebelas) jenis pajak daerah yang terdiri dari: pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Adapun maksud dari pembayaran pajak berbasis online yaitu untuk memudahkan mengurus perpajakan mulai dari menghitung, membayar hingga melaporkan pajak bagi masyarakat khususnya wajib pajak atau

pelaku usaha. Dengan adanya aplikasi pembayaran online berbasis web, para wajib pajak bisa melakukan pembayaran dimanapun dengan aplikasi pajak tanpa harus datang ke kantor untuk membayar pajak apabila ingin melakukan pelaporan pajak. Masyarakat bisa langsung mengakses website secara online untuk pelaporan wajib pajaknya.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang di uji.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3(tiga) cara, yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Teknik pengabsahan data terdiri dari: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik dan Triangulasi Waktu. Adapun Teknik analisis data terdiri dari: (1) Reduksi Data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus,

membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan, (2) Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami, (3) Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat.

Membayar pajak merupakan salah satu kewajiban bagi masyarakat yang sudah berpenghasilan untuk ikut andil dalam pembangunan bangsa.

Pembayaran pajak berbasis online adalah salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak. Berbagai macam inovasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dan juga dilengkapi dengan dasar hukum yang akan menjamin legalitas dan keamanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang diperoleh melalui data sekunder sebagai data pendukung dengan ini Inovasi Pelayanan Pajak Hotel dan Hiburan Berbasis Online di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar sebagai narasumber yang dianggap mampu dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Hotel dan Hiburan Berbasis Online di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. adapun yang menjadi indikator dalam penelitian terkait inovasi pelayanan pajak Hotel dan Hiburan menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18), yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan diamati).

### ***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

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.

Pada penelitian ini, keuntungan Relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Maksudnya, keuntungan relatif adalah derajat dimana inovasi pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online dianggap lebih baik atau unggul dari pembayaran sebelumnya di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar.

Dari hasil wawancara dengan informan yang telah diperoleh dapat dikatakan bahwa keuntungan relatif (*Relative Advantage*) dari Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu terdapat adanya alat perekam data yang mampu merekam semua transaksi dan wajib pajak dapat membayar pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Hal ini juga lebih memudahkan wajib pajak dalam pelaporan, perhitungan dan

pembayaran pajaknya dengan modal koneksi internet yang stabil.

Hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa keunggulan dari sistem pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu terdapat adanya *tax monitoring System* yaitu aplikasi monitoring (pengawasan) penerimaan daerah pada sektor pajak hotel, hiburan, restoran dan parkir yang disupervisi langsung oleh Korsupgah KPK RI sebagai salah satu upaya untuk mendorong transparansi pada proses pelayanan pajak kepada wajib pajak.

Sejalan dengan keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003 mengenai azas-azas pelayanan publik bahwa prinsip yang mendasari pelayanan yaitu adanya transparansi dimana pemberian pelayanan publik dilakukan dengan mudah, terbuka dan bisa diakses oleh semua pihak yang memerlukan, kemudian tersedia secara lengkap serta mudah untuk dimengerti. Dengan adanya sistem pembayaran pajak online ini menjadi salah satu cara agar lebih transparan karena terdapat alat perekam yang menghasilkan data yang riil serta dimonitoring langsung dari pihak BAPENDA serta telah disupervisi oleh KPK, juga terdapat berbagai kemudahan dan dapat diakses.

Berdasarkan hasil wawancara dan beberapa narasi pembahasan tersebut maka disimpulkan bahwa keuntungan relatif (*Relative Advantage*) dari Inovasi pajak hotel dan hiburan di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar sudah dapat dikatakan memberikan kemudahan wajib pajak untuk bisa membayarkan pajaknya dimanapun mereka berada berbeda dengan cara sebelumnya (manual) yang membayarkan pajaknya harus datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah untuk mengantre di loket-loket. Pada sistem ini juga terdapat adanya alat perekam data yang diawasi dari pihak Bapenda, disupervisi langsung oleh Korsupgah KPK RI yang mampu merekam semua transaksi dan wajib pajak dapat membayar pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Hal ini juga lebih memudahkan wajib pajak dalam pelaporan, perhitungan dan pembayaran pajaknya dengan modal koneksi internet yang stabil.

### **Kesesuaian (*compatibility*)**

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang 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. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Pada penelitian ini, kesesuaian yaitu inovasi yang memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Maksudnya, kesesuaian adalah inovasi pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online dianggap sesuai untuk digunakan, konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku serta sesuai kebutuhan penerimanya (wajib pajak) di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar.

Dari hasil wawancara dengan informan yang telah diperoleh dapat dikatakan bahwa keuntungan Kesesuaian (*Compatibility*) dari Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu sistem pelayanan pajak berbasis online yang sudah sesuai dan sudah kompatibel dengan alat yang dipakai merekam hal ini juga terbukti dapat meningkatkan pendapatan daerah kemudian dari sistem pembayaran pajak online ini juga sudah disupervisi langsung oleh KPK dan BAPENDA tetap akan mengarahkan semua jenis pelayanan pajak dapat dionlinekan dan keseluruhan wajib pajak dapat

dijangkau semuanya dengan sistem online kemudian dengan adanya sistem ini semua penerimaan wajib pajak (pelaku usaha) lebih terkontrol.

Berdasarkan observasi yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa kesesuaian dari sistem pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu dengan adanya sistem pajak berbasis online dapat meningkatkan pendapatan yang cukup signifikan. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan target dan realisasi penerimaan pertahunnya yang mengalami peningkatan dari tahun 2016 – 2020. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan pendapatan yang cukup drastis dikarenakan adanya wabah Covid-19 yang beberapa kali melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di kota Makassar ini yang mengharuskan wajib pajak atau badan usaha baik hotel maupun hiburan yang terpaksa menutup tempat usahanya atau membatasi dari jumlah yang seharusnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan beberapa narasi pembahasan tersebut maka disimpulkan bahwa Kesesuaian (*Compatibility*) dari Inovasi pajak hotel dan hiburan di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar sudah dapat dikatakan sesuai dan kompatibel, hal ini

membuktikan dengan sistem online memperoleh hasil perbandingan target dan realisasi penerimaan pertahunnya yang mengalami peningkatan dari tahun 2016 – 2020. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan pendapatan yang cukup drastis dikarenakan adanya wabah Covid-19 yang mengharuskan PSBB di kota Makassar.

### **Kerumitan (*Complexity*)**

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Pada penelitian ini, kerumitan yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Maksudnya, Kerumitan adalah inovasi pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online dianggap sulit dipahami dan digunakan serta adanya hambatan yang dialami oleh penerima (wajib pajak) di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar.

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan yang telah diperoleh dapat dikatakan bahwa kerumitan (*Complexity*) dari Inovasi pelayanan

pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu terdapat hambatan dari sistem pajak online diantaranya secara teknis koneksi jaringan yang mengalami gangguan atau *error*, kemudian data disistem yang harus direkapitulasi sedangkan hambatan dari objek pajak itu sendiri yang belum patuh membayar pajak juga masih ada pihak yang berbuat curang dengan memalsukan data pada saat menginput jumlah transaksinya ini disebabkan karena *Human Error*.

Hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa kerumitan dari sistem pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu masih adanya wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual dan belum semua dapat dijangkau untuk dionlinekan karena wajib pajak di kota Makassar ada puluhan ribu sedangkan pemenuhan alatnya juga masih kurang yang disebabkan oleh kurangnya anggaran. Kemudian rendahnya kedisiplinan masyarakat dalam hal ini wajib pajak untuk mendata atau melaporkan pajaknya. Kendala lain dari sistem online yaitu permasalahan jaringan yang kadang *error* atau *offline* juga sistem yang bermasalah.

Berdasarkan hasil wawancara dan beberapa narasi pembahasan tersebut maka disimpulkan bahwa Kerumitan (*Complexity*) dari Inovasi pajak hotel dan hiburan di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar terdapat adanya hambatan yaitu masih adanya jenis pajak dan wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual dan belum semua dapat dijangkau untuk dionlinekan karena mahalnya alat juga pemenuhan alatnya masih kurang yang disebabkan oleh kurangnya anggaran belum lagi wajib pajak harus membayar vendor yang digunakan dalam sistem pembayarannya. Kendala lain dari sistem online yaitu permasalahan jaringan yang kadang *error* atau *offline* juga sistem yang biasa bermasalah.

#### **Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

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”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Pada penelitian ini, kemungkinan dicoba yaitu Suatu inovasi hanya mampu atau bisa diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan

dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau yang lama. Maksudnya, kemungkinan dicoba adalah inovasi pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online dianggap telah melewati fase uji publik sehingga dapat diadopsi, dapat ditunjukkan serta dapat diterima bagi khalayak (wajib pajak) Badan Pendapatan Daerah kota Makassar.

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan yang telah diperoleh dapat dikatakan bahwa Kemungkinan Dicoba (*Triability*) dari Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu adanya sistem pajak berbasis online ini memberikan manfaat bagi wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melaporkan dan membayar pajaknya, dari sistem ini pula disediakan adanya fasilitas berupa alat seperti tablet yang fungsinya sebagai alat perekam data sehingga wajib pajak dan pihak pengelola pajak dapat mengetahui besaran yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Sistem ini juga disosialisasikan oleh pihak BAPENDA tidak hanya alat melainkan program-program BAPENDA juga disosialisasikan kepada wajib pajak guna memberikan edukasi dan pemahaman kepada wajib pajak agar

lebih meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa kemungkinan dicoba dari sistem pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu dengan adanya sistem pajak berbasis online pihak Badan Pendapatan Daerah berupaya untuk mensosialisasikan manfaat dari penggunaan pembayaran pajak secara online kepada wajib pajak, karena dari sistem tersebut berbagai macam kemudahan yang didapatkan ketika menggunakan *online system* ini. Kemudian pengawasan terhadap Wajib Pajak menjadi lebih terkontrol karena besaran pajak tidak akan tergantung pada kertas tagihan, tetapi langsung terlihat dan tercantum dalam layar monitor pajak yang telah terkoneksi dengan jaringan yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Kota Makassar. Dilain pihak, Wajib Pajak dapat mengetahui besaran pajak yang telah diterima Wajib Pajak serta pajak yang dibayarkan oleh konsumen. Dalam hal ini, sistem online bertujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dan beberapa narasi pembahasan tersebut maka disimpulkan bahwa Kemungkinan

Dicoba (*Triability*) dari Inovasi pajak hotel dan hiburan di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar dengan adanya sistem pajak berbasis online sudah dapat memberikan berbagai manfaat kepada wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melaporkan dan membayar pajaknya, wajib pajak bisa membayarkan pajaknya dimanapun mereka berada, hal lain dari sistem online yaitu wajib pajak dapat mengetahui besaran pajak yang diterima serta pajak yang dibayarkan oleh konsumen. Kemudian dari pihak Badan Pendapatan Daerah pengawasan terhadap Wajib Pajak menjadi lebih terkontrol karena bisa memantau besaran pajak yang diterima dan dibayarkan wajib pajak.

#### **Kemudahan Diamati (*Observability*)**

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada penelitian ini, kemudahan diamati yaitu Suatu inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari yang ada sebelumnya. Maksudnya, kemudahan diamati adalah inovasi pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online dianggap dapat diamati dan hasil inovasinya dapat

terlihat oleh penerimanya (wajib pajak) di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar.

Dari hasil wawancara dengan informan yang telah diperoleh dapat dikatakan bahwa Kemudahan Diamati (*Observability*) dari Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu sistem pelayanan pajak berbasis online sudah dapat dikatakan berkualitas karena sudah sesuai dengan sistem dan laporannya tiap bulan pada SPTPD (Surat Pemberitahuan Tagihan Pajak Daerah) juga dari data realisasi pajak menunjukkan keberhasilan sistem online mampu menaikkan pendapatan kemudian wajib pajak bisa merasakan kemudahan dengan adanya sistem pajak online, namun sistem ini juga belum sepenuhnya mencapai pada tujuan dari inovasinya sebab semua jenis pajak dan wajib pajak belum dapat dikontrol melalui sistem online, hal ini disebabkan keterbatasan anggaran dan pengadaan alat yang belum memadai.

Hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa kemudahan diamati dari sistem pembayaran pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu Badan Pendapatan Daerah bersama pihak perbankan melakukan sosialisasi

mengenai penerapan pembayaran pajak secara online terhadap wajib pajak yang terdiri dari usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir. Setelah melakukan sosialisasi, maka dibentuklah tim dari Badan Pendapatan Daerah dan pihak perbankan untuk turun ke lapangan guna melakukan *survey*. Setelah membentuk tim dari pihak Badan Pendapatan terdiri dari 8 orang dan pihak perbankan berjumlah 4 orang. Masing-masing dari tim memiliki tugas yaitu pemasangan pajak online yang dibagi perwilayah Kecamatan. Adapun tim yang bertugas menyampaikan surat pemberitahuan pemasangan online sistem kepada wajib pajak sehingga tidak ada kesalahpahaman diantara kedua belah pihak. Namun pihak lain, wajib pajak untuk pemasangan alat masih ada yang belum melaporkan hal ini yang belum mampu dijangkau oleh pihak Bapenda untuk wajib pajak dionlinekan semua.

Berdasarkan hasil wawancara dan beberapa narasi pembahasan tersebut maka disimpulkan bahwa Kemudahan Diamati (*Observability*) dari Inovasi pajak hotel dan hiburan di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar menunjukkan sistem pajak berbasis online sudah mampu menaikkan pendapatan dilihat dari data realisasi pajak. Namun dari data yang ditemukan

Bapenda kota Makassar, masih ada wajib pajak yang belum melapor untuk pemasangan alat perekam data sehingga belum mampu terjangkau semuanya dapat disistem onlinekan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan pembahasan yang telah dinarasikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) pada atribut Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu dengan adanya sistem pajak berbasis online ini lebih memudahkan wajib pajak dalam pelaporan, perhitungan dan pembayaran pajaknya karena terdapat adanya alat perekam data yang diawasi dari pihak Bapenda dan disupervisi langsung oleh Korsupgah KPK RI yang mampu merekam semua transaksi dan wajib pajak dapat membayar pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah, 2) Kesesuaian (*Compatibility*) pada atribut Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar ini sudah sesuai dan kompatibel digunakan wajib pajak dalam bertransaksi karena dengan alat yang dipakai merekam dari

sistem pembayaran pajak online semua penerimaan wajib pajak lebih terkontrol. Dengan adanya sistem pajak online ini juga dapat meningkatkan pendapatan daerah, 3) Kerumitan (*Complexity*) pada atribut Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar ini masih adanya jenis pajak dan wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual dan belum semua dapat dijangkau untuk dionlinekan karena mahalnya alat juga pemenuhan alatnya masih kurang yang disebabkan oleh kurangnya anggaran. Kendala lain dari sistem online yaitu permasalahan jaringan yang kadang error atau offline juga sistem yang biasa bermasalah, 4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*) pada atribut Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di Badan Pendapatan Daerah kota Makassar ini sudah dapat memberikan berbagai manfaat kepada wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melaporkan dan membayar pajaknya, di lain pihak, pengawasan terhadap wajib pajak menjadi lebih terkontrol karena dapat memantau besaran pajak yang diterima dan dibayarkan wajib pajak, 5) Kemudahan Diamati (*Observability*) pada atribut Inovasi pelayanan pajak hotel dan hiburan berbasis online di

Badan Pendapatan Daerah kota Makassar yaitu sistem pajak berbasis online sudah mampu menaikkan pendapatan dilihat dari data realisasi pajak. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan sistem pajak berbasis online dapat meningkatkan pendapatan. Meskipun masih ada wajib pajak yang belum melapor untuk pemasangan alat perekam data sehingga belum mampu terjangkau semua wajib pajak dapat di onlinekan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atep, A. B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Litjan P.S, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, J. (2003). *”Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran”*. Kencana.Jakarta
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Innovasi Director Publik*. STIA-LAN Press: Jakarta.