

## INOVASI KEBIJAKAN *TAPPING-BOX* DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK HOTEL DI KOTA PEKANBARU

Aisyah Nurterra Miftah<sup>1</sup>, Mayarni<sup>2</sup>

1,2Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Email: aisyahnurterraa@gmail.com

### KEYWORDS

Policy Innovation  
Tapping-box  
Hotel Tax

### Kata Kunci

Inovasi Kebijakan  
Tapping-box  
Pajak Hotel

### ABSTRACT

*In 2017 the Pekanbaru City BAPENDA experienced a hotel tax revenue leakage of 66% or equivalent to Rp60,058,689,281. Then in 2018, Pekanbaru City BAPENDA implemented the Ministry of Home Affairs' instructions and KORSUPGAH-KPK's appeal to install and use the tapping-box as a means of recording financial transactions along with taxes on the cashier machine for taxpayer objects. However, in its implementation, there are problems that hinder the success of the tapping-box policy innovation in increasing hotel tax revenues, namely there are still many taxpayers who do not have a tapping-box and it depends on the security of the taxpayer's Internal LAN network and GSM network. This study aims to determine the innovation of the tapping-box policy in increasing hotel tax revenue in Pekanbaru City and the inhibiting factors of the tapping-box policy innovation in increasing hotel tax revenue in Pekanbaru City. The theoretical concept used in this study is the concept of policy innovation from Freddy NavaroMarinez 2016. The research method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results of this study are the implementation of the tapping-box policy innovation in increasing hotel tax revenue in Pekanbaru City is still not maximized due to constraints with the limited number of existing tapping-boxes.*

### ABSTRAK

Pada tahun 2017 BAPENDA Kota Pekanbaru mengalami kebocoran pendapatan pajak hotel sebesar 66% atau setara dengan Rp60.058.689.281. Kemudian pada tahun 2018, BAPENDA Kota Pekanbaru mengimplementasikan instruksi KEMENDAGRI dan imbauan KORSUPGAH-KPK untuk melakukan pemasangan dan menggunakan *tapping-box* sebagai alat perekamtransaksi keuangan beserta pajak pada mesin kasir objek Wajib Pajak. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang menjadi factor penghambat keberhasilan inovasi kebijakant *apping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel, yaitu masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memiliki *tapping-box* dan tergantungnya pada keamanan jalur jaringan LAN Internal Wajib Pajak dan jaringan GSM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru dan factor penghambat dari inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru. Konseptiori yang digunakan pada penelitian ini adalah konsep inovasi kebijakan dari Freddy Navaro Marinez 2016. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru masih belum maksimal dikarenakan terkendala dengan keterbatasan jumlah *tapping-box* yang ada.

## 1. Pendahuluan

Kota Pekanbaru merupakan kota persinggahan bagi para turislokal maupun turis mancanegara untuk melanjutkan perjalanannya ke daerah lain, ataupun sebagai kota yang merupakan tempat berlangsungnya kegiatan bisnis. Kegiatan bisnis ini dapat dibuktikan dengan berdasarkan Statistik Ekonomi Dan Keuangan Daerah Bank Indonesia bulan Juli tahun 2020 dijadikannya Kota Pekanbaru sebagai daerah di Luar Pulau Jawa yang memiliki perputaran arus uang yang

tinggi berdasarkan nilai ekspor non-migas yang dimiliki Kota Pekanbaru sebesar Rp1.101.949.692,92 dan nilai impor non-migas yang dimiliki Kota Pekanbaru sebesar Rp101.808.059,30. Untuk mendukung berlangsungnya kegiatan bisnistersebut, serta mengembangkan dan memajukan Kota Pekanbaru, hotel sebagai akomodasi pariwisata menjadi sarana pendukung yang harus dipertimbangkan oleh

Pemerintah Daerah, baik dari segi pembangunannya maupun pendapatan yang dihasilkan oleh hotel.

Berdasarkan sektornya, industri perhotelan merupakan urusan pemerintahan konkuren yang berada di bawah wewenang Pemerintah Daerah. Urusan pemerintahan konkuren memberikan Pemerintah Daerah hak untuk melaksanakan otonomi daerah dalam rangka memajukan dan meningkatkan

kesejahteraan daerahnya. Dalam implementasinya, Pemerintah Daerah membutuhkan sumberdaya anggaran, salah satunya bersumber dari pajak hotel. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 20 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Pajak Hotel di Kota Pekanbaru Tahun 2016- bulan Agustus tahun 2018**

No	Tahun	Jumlah Hotel	Target	Realisasi	Keterangan
1	2016	102	Rp30.074.453.964	Rp28.607.749.661,47	Tidak tercapai
2	2017	106	Rp90.615.774.452	Rp30.557.085.171	Tidak tercapai
3	2018	140	Rp22.263.207.564	Rp22.263.811.295	Tercapai

Sumber: BAPENDA Kota Pekanbaru Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1, pada tahun 2016 terdapat 102 hotel dengan realisasi pendapatan pajak hotel sebanyak Rp28.607.749.661,47 padahal target yang telah ditetapkan sebesar Rp30.074.453.964 yang berarti pada tahun tersebut terjadi ketidaktercapaian target dengan selisih kekurangan sebanyak Rp1.466.704.302,53 atau setara dengan 4,8% dari target yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2017 terjadi penambahan jumlah hotel sebanyak 4 hotel, namun pada tahun ini terjadi ketidaktercapaian target pendapatan pajak hotel sebesar 66% atau setara dengan Rp60.058.689.281, padahal target pada tahun tersebut adalah Rp90.615.774.452, yang berarti pendapatan pajak hotel pada tahun tersebut hanya sebanyak Rp30.557.085.171. Dan pada tahun 2018 terjadi penambahan jumlah hotel sebanyak 34 hotel. Hingga Juni 2018, realisasi pendapatan pajak hotel sudah mencapai Rp22.263.811.295 dengan target sebesar Rp22.263.207.564 yang menjadikan target pendapatan pajak hotel pada tahun Januari 2018 hingga Juni 2018 tercapai.

Pada tahun 2018, Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan jumlah hotel sebanyak 32% atau setara dengan 34 hotel yang menjadikan PR (pekerjaan rumah) bagi BAPENDA Kota Pekanbaru untuk tidak mengulangi kejadian yang sama pada tahun 2017. Maka, di tahun 2018, BAPENDA Kota Pekanbaru melakukan kerjasama dengan beberapa bank yang ada di Kota Pekanbaru sebagai tempat diselenggarakannya pembayaran pajak hotel dalam rangka mempermudah akses Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak hotel. Kemudian, di tahun yang sama, BAPENDA Kota Pekanbaru melakukan pemasangan dan pemanfaatan *tapping-box* yang merupakan hasil kerjasama dengan Bank Riau Kepri untuk mengoptimalkan dan memaksimalkan fungsi pengawasan dari BAPENDA

Kota Pekanbaru terhadap Wajib Pajak hotel di Kota Pekanbaru.

*Tapping-box* adalah perangkat yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak yang berfungsi sebagai alat pengawasan oleh Badan yang berwenang dengan cara membandingkan laporan omzet yang dilampirkan oleh Wajib Pajak dengan data yang terdapat pada *tapping-box*. *Tapping-box* melakukan perekam data dibedakan atas 2 jenis, yaitu *printer data captured* dan *server data capture*. *Printer data capture* merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk merekam data transaksi dan mengirimnya ke BAPENDA Kota Pekanbaru, serta mencetak struk kegiatan transaksi keuangan. Sedangkan *server data capture* merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk merekam data transaksi dan mengirimnya ke database BAPENDA Kota Pekanbaru yang terkoneksi dalam jaringan LAN internal.

*Tapping-box* atau alat perekam transaksi keuangan yang merupakan bentuk amanat dari instruksi Kementerian Dalam Negeri dan imbauan KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk melaksanakan reformasi tata kelola pajak dan optimalisasi penerimaan negara dalam Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan, Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017, implementasi optimalisasi penerimaan negara dari penerimaan pajak dan non-pajak yang termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, serta manifestasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 Pasal 24 Ayat 1 tentang Pajak Hotel dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2018 Pasal 18 Ayat 1 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel.

**Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Hotel Yang Sudah Melakukan Pemasangan Tapping-box Bulan Juli Tahun 2018- Tahun 2020**

No	Tahun	Printer Data Capture	Server Data Capture
1	2018	1	40
2	2019	0	5
3	2020	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>45</b>

Sumber: BAPENDA Kota Pekanbaru Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.2, sejak pertama kali *tapping-box* dipasang di mesin kasir Wajib Pajak pada bulan Juli tahun 2018 sampai bulan Desember tahun 2020, sudah terdapat 45 *tapping-box* dengan jenis *server data capture* dan 1 *tapping-box* dengan jenis *printer data capture* yang sudah dipasang di mesin kasir objek pajak hotel di Kota Pekanbaru. Padahal, di tahun 2020 terdapat 148 hotel yang tersebar di seluruh kecamatan di Kota Pekanbaru.

Fokus penelitian ini adalah pencapaian tujuan daripada inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru sehingga terjadinya penurunan tingkat kebocoran pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru walaupun baru 46 perangkat *tapping-box* yang sudah dipasangkan dan dimanfaatkan. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pada inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru

### Inovasi

Inovasi bersumber dari bahasa latin "*innovation*" dengan arti pembaharuan maupun perubahan. Dilihat dari kata kerjanya, yaitu "*innova*" dengan arti memperbaharui maupun mengubah. Maka inovasi dimaknai sebagai suatu "proses" dan atau "hasil" atas suatu pemanfaatan ilmu pengetahuan dan pembaharuan dalam bidang pengalaman dan keterampilan agar dapat menciptakan, memperbaharui, maupun memperbaiki proses, produk (barang dan/atau jasa), dan sistem yang baru dengan menambahkan nilai secara signifikan.

Inovasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan menuju ke arah perbaikan, baik untuk hal yang berbeda dari sebelumnya maupun terbaharukan, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan. Menurut Kuratko dalam Setijaningrum (2017), inovasi terbagi menjadi 4 jenis, yaitu:

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

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

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

Borin dalam Deby et al., (2018) menyatakan bahwa suatu inovasi yang diciptakan, setidaknya memiliki 3 hambatan yang menyertainya, yaitu: pertama, dari internal birokrasi terjadi ketidakcocokan antarbirokrat, adanya sikap skeptik, adanya koordinasi yang tidak baik, terjadinya permasalahan terkait logistik, adanya kesulitan dalam penerapan teknologi yang terbaharukan, dan lain sebagainya. Kedua, dilihat dari

lingkungan politik dapat mempengaruhi implementasi inovasi. Dan ketiga, dilihat dari lingkungan eksternal organisasi publik, yaitu terjadinya ketidak yakinan dari public terhadap efektifitas program, kesulitan dalam mencapai kelompok target, dan perlawanan dari sector swasta yang akan memberikan pengaruh pada inovasi tersebut.

### **Kebijakan**

Menurut Kartasmita Widodo (2021), kebijakan diartikan sebagai usaha dalam memahami dan mengartikan hal-hal yang dilakukan maupun yang tidak dapat dilakukan oleh pemerintah sebagai respon terhadap suatu permasalahan, baik apa yang menyebabkan terjadinya masalah tersebut maupun hal yang ditimbulkan dari kebijakan publik tersebut.

Kebijakan dapat bersumber dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang mengeluarkan atau membuat suatu program/aktivitas/tindakan yang memiliki tujuan tertentu karena kebijakan tersebut dikeluarkan untuk memecahkan suatu permasalahan (Haedar, et al., 2016).

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

Kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian rencana program, kegiatan, tindakan, keputusan, sikap, sebagai pelaku kebijakan pada tahap pemecahan masalah yang dihadapidengan mengambil tindakan ataupun tidak mengambil tindakan. Pembuatan kebijakan merupakan factor penting bagi sebuah organisasi untuk mencapa itujuannya (Iskandar, 2016).

Dunn dalam Setjaningrum (2017) mengemukakan bahwa terdapat empat ciri-ciri dalam penentuan masalah kebijakan, yaitu:

1. Saling bergantung (*interdependence*), karena permasalahan kebijakan seringkali mempengaruhi masalah kebijakan yang lainnya.
2. Subjektivitas (*subjective*), dilakukannya pemaknaan, pengelompokkan, penjelasan, dan pengevaluasian terhadap suatu permasalahan secara selektif oleh pihak-pihak yang memiliki wewenang.
3. Sifatnya buatan (*artificial*), karena permasalahan kebijakan lahir dari perbedaan pandangan subjektif manusia terhadap suatu peristiwa terkait keinginannya untuk mengubah maupun memperbaiki peristiwa tersebut.
4. Dinamis (*dynamics*), karena permasalahan kebijakan dan solusinya berada dalam situasi

yang selalu berubah sehingga terdapat banyak usaha yang bisa dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

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

1. *Rules* (peraturan) Hakikatnya, peraturan yang dibuat dan dilaksanakan berfungsi untuk mengatur tindakan manusia agar tertata lebih baik, namun pada kenyataannya, peraturan tersebut menjadi penyebab munculnya masalah publik. Hal ini dapat dikarenakan oleh:
  - a. Bahasa yang digunakan dalam peraturan tersebut bersifat multitafsir
  - b. Memberikan peluang menimbulkan perilaku yang bermasalah
  - c. Memperluas penyebab perilaku yang bermasalah
  - d. Memberikan wewenang berlebih pada pihak berwenang untuk bertindak represif.
2. *Opportunity* (peluang): individu yang melihat peluang dari suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh Negara untuk melakukan perilaku bermasalah atau menyimpang, maka ini dapat menjadi faktor dominan sebagai penyebab terjadinya masalah kebijakan.
3. *Capacity* (kemampuan): kapasitas yang dimiliki oleh aparat pelaksana peraturan dan masyarakat sebagai *target group* dari peraturan tersebut dapat menimbulkan celah terjadinya perilaku menyimpang maupun tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut.
4. *Communication* (komunikasi): komunikasi yang dilakukan oleh Negara sebagai pihak yang berwenang dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus dilakukan dengan baik dan jelas agar tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari.
5. *Interest* (kepentingan): kategori merupakan sudut pandang seseorang terhadap kebijakan yang memberikan manfaat dan akibat yang ditimbulkan oleh kebijakannya sendiri, baik dalam bentuk materiil dan non-materiil.
6. *Process* (proses): terbentuknya suatu kebijakan merupakan hasil dari banyaknya proses yang dilakukan oleh pihak yang berwenang. Maka dari itu, dalam pelaksanaan pembuatannya, para pihak yang berwenang harus mampu melakukan pengumpulan *input* dan memprosesnya menjadi keputusan dengan

baik, proses *output*, hingga pada akhirnya menimbulkan umpan balik.

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

### Inovasi Kebijakan

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

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

Regulasi inovasi kebijakan di Indonesia diatur dalam Pasal 386 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Bab XXI Inovasi Daerah tentang Pemerintahan Daerah. Inovasi kebijakan merupakan upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi kebijakan merupakan kemampuan pemerintah dalam berinovasi untuk memanfaatkan potensi sumberdaya yang dimiliki dalam memecahkan suatu permasalahan (Sururi, 2017).

Menurut Dede Mariana dalam Sururi (2017), ketika kebijakan manual yang digunakan untuk menanggulangi kewajiban pemerintah menimbulkan berbagai kekecewaan dan kecemasan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kepentingan hidup banyak orang, maka inovasi kebijakan publik menjadi sebuah keniscayaan.

Berry & Berry dalam Tyran & Sausgruber (2003) yang kemudian dikutip oleh Setjaningrum (2017) menjelaskan bahwa keterkomunikasian inovasi kebijakan mengacu kepada dua determinan penting, yaitu determinan internal yang terdiri dari karakteristik politik, sosial dan ekonomi yang menentukan inovasi pada suatu negara. Dan penyebaran regional yang berarti adanya kemungkinan suatu wilayah melakukan adopsi suatu kebijakan tertentu wilayah tetangganya.

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

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

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

1. Motivasi individu: motivasi individu berasal dari dalam disebut intrinsik, dan motivasi yang berasal dari luar disebut ekstrinsik. Motivasi intrinsik dapat dilihat dari penepatan janji terhadap sebuah program walaupun terdapat identifikasi pribadi. Sedangkan motivasi ekstrinsik dapat dilihat dari kontrol manajerial, ataupun insentif.
2. Budaya organisasi: budaya organisasi dapat berupa budaya *bottom-up* atau *top-down*.
3. Tantangan: tantangan yang dimaksud berupa minor (tantangan yang beresiko rendah dalam mempengaruhi individu atau organisasi) atau berupa mayor (tantangan yang beresiko tinggi dalam mempengaruhi individu atau organisasi).

**Tabel 2.1 Prinsip Inovasi Kebijakan**

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

Sumber: *Marinez (2016)*

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bersifat mendalam, tidak diwakilkan dalam mengumpulkan data, dan berdasarkan proses. Metode ini bertujuan mendeskripsikan, menyimpulkan berbagai situasi, fenomena realitas social atau kondisi yang merupakan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, Bank Riau Kepri, dan beberapa Wajib Pajak Hotel Kota Pekanbaru. Teknik pemilihan informan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pemilihan teknik *purposive sampling* didasarkan oleh pemilihan informan penelitian berdasarkan kewilayahan daripada objek pajak hotel. Informan pada penelitian ini adalah mereka yang memiliki informasi tentang *tapping-box* pada objek Wajib Pajak hotel di Kota Pekanbaru yang berjumlah 6 orang.

### Jenis dan Sumber Data

Data merupakan unsure penting dalam penelitian yang diperoleh berdasarkan fakta yang relevandi lapangan untuk untuk diverifikasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden atau informan melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara yang kemudian harus diolah lagi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, jurnal dan laporan keuangan, dan publikasi media massa.

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan langsung kepada para Wajib Pajak Hotel yang memiliki *tapping-box* dan bersedia untuk diwawancara. Sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data pendapatan asli daerah bidang pajak hotel tahun 2016-2020, data pendapatan pajak hotel yang direkam dan tidak rekam oleh *tapping-box* pada tahun 2018-2020, dan jumlah hotel yang sudah memiliki *tapping-box* tahun 2018-2020.

### Teknik Pengumpulan Data

#### Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan sebuah rangkaian yang kompleks dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan yang dibedakan menjadi 2, *Participation observation* (observasi berperanserta), yakni peneliti melakukan pengamatan secara langsung, dan *Non-Participant Observation* (observasi tidak berperan serta), yakni peneliti hanya berperan sebagai pengamat. Penelitian ini menerapkan tipe pengamatan langsung tidak berperan serta (*non-participant observation*), hal ini dikarenakan peneliti hanya mengamati dan menganalisa

peristiwa yang diteliti dan merangkumnya dalam bentuk catatan.

#### Wawancara

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

#### Dokumentasi

Pengumpulan dokumentasi dibedakan dalam 2 bentuk, yaitu dokumen publik, seperti surat kabar, makalah, laporan kantor, atau dokumen pribadi, seperti buku harian, surat, dan email. Data dokumentasi juga dapat berupa audio dan visual, seperti foto, *artwork*, *video tape*, atau berbagai suara dan atau bunyi (Creswell, 2016).

#### Analisis Data

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

1. Reduksi data  
Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, dan pereduksian efektifitas data asli yang kemudian dijadikan informasi yang memiliki makna agar memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.
2. Penyajian data  
Penelitian kualitatif menampilkan data dengan bentuk narasi yang terdiri dari kumpulan informasi yang disusun secara sistematis agar mudah dipahami
3. Penarikan kesimpulan  
Penarikan kesimpulan dilakukan untuk melihat hasil reduksi data tetap yang mengarah pada perumusan pertanyaan yang didasari oleh tujuan yang ingin dicapai. Data tetap tersebut dibandingkan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan yang ada.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Kebocoran pendapatan pajak hotel yang terjadi pada tahun 2017 merupakan titik balik bagi BAPENDA Kota Pekanbaru untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan fungsi pengawasan dan tata cara pembayarannya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya inovasi yang dilakukan oleh BAPENDA Kota Pekanbaru pada tahun 2018, diantaranya melakukan

kerjasama dengan Bank Riau Kepri, Bank BJB, dan Bank BNI sebagai tempat pelaksanaan pembayaran pajak daerah, dan pemasangan *tapping-box* sebagai alat pengawasan di objek Wajib Pajak. *Tapping-box* merupakan perangkat yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak yang berfungsi sebagai alat pengawasan oleh Badan yang berwenang dengan cara membandingkan laporan omzet yang dilampirkan oleh Wajib Pajak dengan data yang terdapat pada *tapping-box*. *Tapping-box* juga merupakan suatu bentuk inovasi yang bertujuan untuk menekan tingkat kecurangan yang dilakukan oleh para Wajib Pajak hotel.

### Jenis Dukungan

Kerjasama antar pejabat pemerintah di semua tingkatan dan aktor non-pemerintah bertujuan untuk mencapai perubahan dalam proses organisasi dan mendukung kreativitas. Kerjasama yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan PT. Bank Riau Kepri merupakan kerjasama yang didasari oleh instruksi Kementerian Dalam Negeri, imbauan KORSUPGAH-KPK, dan adanya kesamaan visi dan misi. Kemudian kelompok sasaran (para Wajib Pajak hotel) mengimplementasikan inovasi kebijakan *tapping-box* sebagai manifestasi daripada Pasal 24 Ayat 1 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2018 Bab X Penempatan Personil dan Peralatan Sistem Teknologi Informasi Pasal 18 Ayat 1 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel. Sifat kooperatif yang diberikan oleh para Wajib Pajak hotel dalam mengimplementasikan inovasi kebijakan *tapping-box* ini tidak terlepas dari asas *lex dura set tamen scripta* yang menjadikan setiap subjek dalam peraturan tersebut dipaksa untuk mematuhi peraturan tersebut.

### Manajemen Inovasi

Proses kerjasama antara pihak internal organisasi, yaitu BAPENDA Kota Pekanbaru dengan pihak eksternal organisasi, yaitu Bank Riau Kepri untuk mengimplementasikan penyelesaian permasalahan yang inovatif kepada para Wajib Pajak dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi agar dapat memberikan dampak positif kepada organisasi. Sehingga implementasi inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru dapat memberikan dampak positif kepada organisasi seperti meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi dalam bekerja, menghemat waktu, meningkatkan kualitas produk dan layanan, kepuasan pelanggan, meningkatkan kinerja, mengurangi risiko, bisnis semakin kompetitif, menjamin keberlanjutan hidup, mengembangkan wawasan, dan meningkatkan kualitas hidup.

Sejak pertama kali digunakannya *tapping-box* sebagai alat pengawasan terhadap para Wajib Pajak hotel di Kota Pekanbaru hingga bulan Desember tahun 2020,

pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru per tahun selalu mengalami ketercapaian target yang sudah ditetapkan.

**Tabel 4.1 Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Hotel di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018 hingga Tahun 2020**

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Keterangan
1	2018	33.263.811.294	34.984.848.534	Tercapai
2	2019	34.166.666.666	40.037.934.104	Tercapai
3	2020	19.934.939.967	22.831.701.440	Tercapai

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1, Pada tahun 2018, penerimaan pajak hotel di Kota Pekanbaru sebesar Rp34.984.848.534 yang merupakan lebih banyak Rp1.721.037.240 dari target yang sudah ditetapkan atau setara dengan 5% (lima persen) lebih banyak dari target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pada tahun 2019, penerimaan pajak hotel di Kota Pekanbaru sebesar Rp40.037.934.104 yang merupakan lebih banyak Rp5.871.267.438 dari target yang sudah ditetapkan atau setara dengan 17% (tujuh belas persen) lebih banyak dari target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dan pada tahun 2020, penerimaan pajak hotel di Kota Pekanbaru sebesar Rp22.831.701.440 yang merupakan lebih banyak Rp2.896.761.473 dari target yang sudah ditetapkan atau setara dengan 14% (empat belas persen) dari target yang sudah ditetapkan sebelumnya.

### Jenis dan Karakteristik Hubungan

Pendekatan hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme dalam menjalankan suatu inovasi kebijakan memiliki peranan yang sangat penting dalam keberhasilan inovasi kebijakan tersebut. Sehingga BAPENDA Kota Pekanbaru sebagai pihak yang berwenang dalam mengimplementasikan inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru mampu menumbuhkan rasa memiliki atas tanggung jawab bersama (Bank Riau Kepri dan para Wajib Pajak Hotel) untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang muncul di tengah masyarakat, sehingga semua unsur yang terlibat tersebut dapat memaksimalkan sumberdaya yang dimilikinya agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, efektif dan efisien.

Keuntungan yang dirasakan oleh pihak BAPENDA Kota Pekanbaru berupa pencapaian target pendapatan pajak hotel yang sudah ditentukan pada setiap tahun dan terjadinya penurunan tingkat kebocoran pendapatan pajak hotel sejak diberlakukannya penggunaan *tapping-box* sehingga terkontrolnya pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru. Hal ini juga diperkuat dengan pendapatan pajak hotel pada tahun 2018 hingga tahun 2020 yang selalu mencapai target pendapatan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kemudian, dalam penanganan

kebocoran pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru mengalami kesuksesan yang efektif, hal ini dibuktikan dengan persentase pendapatan pajak hotel pada tahun 2018 sebesar 105%, pada tahun 2019 sebesar 117%, dan pada tahun 2020 sebesar 114%.

Keuntungan dari penggunaan *tapping-box* ini juga dirasakan oleh pihak Bank Riau Kepri, yaitu terjadinya peningkatan perputaran arus keuangan. Peningkatan arus keuangan tersebut disebabkan oleh adanya kucuran dana dari Para Pemegang Saham untuk pengadaan *tapping-box*. Kemudian, dari kerjasama ini pula, Bank Riau Kepri dapat menjalankan visinya dengan lebih mudah karena memiliki akses untuk mengelola dana daerah melalui catatan rekaman dari *tapping-box*.

Keuntungan ini juga dirasakan oleh para Wajib Pajak yang menggunakan *tapping-box*, hal ini dapat dilihat dari bertambahnya tingkat kredibilitas para Wajib Pajak terkait transparansi perpajakan hotel. Kredibilitas dalam transparansi tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen dari unsur warga negara dalam menekan angka korupsi, kolusi, dan nepotisme di Kota Pekanbaru.

#### **Karakteristik dalam Penerapan Nilai**

Inovasi kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah merupakan bentuk penyelesaian yang dilakukan dengan mengusung konsep yang terbaharukan terhadap suatu permasalahan yang muncul di tengah masyarakat. Karena ini merupakan suatu permasalahan yang muncul di tengah masyarakat, maka penyelesaian yang digunakan harus memperhatikan karakteristik-karakteristik yang terdapat di lingkungan permasalahan tersebut. Dikarenakan sekarang merupakan era globalisasi yang mengharuskan para Wajib Pajak Hotel untuk menggunakan teknologi dan system informasi yang terbaharukan dalam system pengadministrasian dan pengoperasionalan objek Wajib Pajak, maka BAPENDA Kota Pekanbaru menggunakan perangkat *tapping-box* yang diadakan oleh Bank Riau Kepri untuk mengimplementasikan fungsi pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Kebutuhan untuk meningkatkan fungsi pengawasan membawa BAPENDA Kota Pekanbaru pada penggunaan *tapping-box* sebagai alat atau *equipment* yang ditempatkan pada objek Wajib Pajak sebagai implementasi fungsi pengawasan. Berdasarkan metode perekaman data keuangan di mesin kasir objek Wajib Pajak, *tapping-box* dibedakan menjadi 2, yaitu *printer data capture* dan *server data capture*. *Printer data capture* merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk merekam data transaksi dan mengirimnya ke BAPENDA Kota Pekanbaru, serta mencetak struk kegiatan transaksi keuangan. Sedangkan *server data capture* merupakan alat perekam transaksi keuangan yang dipasang di mesin kasir Wajib Pajak untuk

merekam data transaksi dan mengirimnya ke database BAPENDA Kota Pekanbaru yang terkoneksi dalam jaringan LAN internal.

#### **Faktor Penghambat**

##### **Terbatasnya Ketersediaan *Tapping-box***

Total ketersediaan *tapping-box* yang diadakan oleh Bank Riau Kepri ditujukan untuk 4 jenis pajak di pajak daerah bidang II, yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir. Karena keterbatasan jumlah *tapping-box* yang diadakan untuk tiap-tiap jenis pajak daerah bidang II, maka BAPENDA Kota Pekanbaru memilah dan memilih Wajib Pajak Hotel mana saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan pemasangan dan pemanfaatan *tapping-box*.

##### **Tidak Mendukungnya Spesifikasi Mesin Kasir Wajib Pajak Hotel**

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh *tax-rangers* bertujuan untuk melakukan pemeriksaan dan pengecekan pada mesin kasir objek Wajib Pajak untuk menilai apakah objek Wajib Pajak ini sudah memenuhi persyaratan untuk dilakukannya pemasangan *tapping-box*. Pemeriksaan dan pengecekan ini dilakukan sebagai upaya dalam memaksimalkan dan mengoptimalkan fungsi pengawasan dari *tapping-box* secara objektif. Karena apabila pihak BAPENDA Kota Pekanbaru melakukan pemasangan *tapping-box* kepada Wajib Pajak secara acak, maka dapat menyebabkan keterbengalaian alat dan tidak diimplementasikannya inovasi kebijakan tersebut, sehingga kebocoran pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru akan tetap berlangsung secara signifikan.

**Rentan terhadap Peretasan dan Kestabilan Jaringan**  
Jaringan LAN Internal menggunakan server pusat dan apabila terjadi suatu permasalahan pada server tersebut maka semua komputer yang berada pada jaringan LAN Internal tersebut juga mengalami permasalahan. Dan pengiriman data yang terekam di perangkat *tapping-box* mengandalkan konektivitas internet yang stabil.

## **4. Kesimpulan**

Secara kualitas, inovasi kebijakan *tapping-box* dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru sudah memberikan hasil yang memuaskan. Dikarenakan dengan adanya inovasi kebijakan *tapping-box* tersebut, membantu BAPENDA Kota Pekanbaru untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan fungsi pengawasan terhadap para Wajib Pajak hotel. Hal ini dibuktikan dari tingkat ketercapaian realisasi pendapatan pajak hotel di Kota Pekanbaru dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Akan tetapi, ditemukan bahwanya 46 dari 148 Wajib Pajak hotel yang sudah memiliki perangkat *tapping-box* tersebut dikarenakan terbatasnya ketersediaan *tapping-box*, tidak mendukungnya spesifikasi mesin kasir yang dimiliki oleh Wajib Pajak hotel. Dan kendala bagi para Wajib Pajak hotel yang



memiliki *tapping-box* adalah rentannya terjadi peretasan terhadap jalur jaringan LAN Internal dan kestabilan jaringan GSM saat melakukan pengiriman data transaksi keuangan beserta pajaknya.

## 5. Daftar Pustaka

- Indonesia, B. (2020, September). *Statistik Ekonomi dan Keuangan Daerah (SEKDA)*. Retrieved from Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/id/statistik/sekda/Default.aspx>
- . H., Akib, H., & . H. (2016). Implementasi Kebijakan Program Makassar Tidak Rantasa (Mtr) Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 21. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2477>
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Ann Seidman, Robert Seidman, N. A. (2003). *Assessing Legislation: A Manual For Legislators*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Iskandar, J. (2016). *Kapita Selekta Teori Administrasi Negara*. Puspaga.
- Marinez, F. N. (2016). From Government Innovation to Public Innovation. *The ICT as Key Tools, International Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, 2, 4–7.
- Setijanigrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. *Airlangga University Press*, 1–147.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, 1–14.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Media Nusa Creative.