

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah negara tentu mempunyai tujuan menyejahterakan rakyatnya, kemudian untuk mewujudkan hal tersebut tentu membutuhkan sumber penerimaan keuangan. Pemerintah dapat mengembangkan potensi dan memanfaatkan sumber-sumber daya yang mampu mereka kelola untuk bisa membiayai berjalannya sebuah negara. Ada banyak sumber daya yang berpotensi dijadikan sebagai sumber penerimaan keuangan seperti pajak, retribusi, kekayaan alam, denda, iuran, dan sumber-sumber lainnya.

Dari seluruh penerimaan negara di Indonesia, pajak menjadi salah satu penopang pendapatan nasional dengan penyumbang terbanyak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹ Di tahun 2022 jumlah serapan penerimaan pajak adalah sebanyak Rp.1.924 .937 triliun, yang jika dipersentasekan mencapai angka 69% dari keseluruhan penerimaan keuangan negara. Dari data tersebut kita dapat melihat bahwa sektor pajak sangatlah penting bagi pemerintah untuk

¹ ‘Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan’, 2007.

mewujudkan pembangunan nasional, semakin banyak penerimaan pajak yang masuk tentu akan berpengaruh pada pembangunan yang dapat di lakukan.

Jika kita melihat ke belakang, pemerintahan di era presiden BJ.Habibie telah membuat sebuah kebijakan besar yang menggeser sistem pemerintahan Indonesia untuk mendistribusikan kekuasaan dan kewenangan pemerintah kepada daerah-daerah yang disebut asas desentralisasi atau otonomi daerah. Lewat Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Otonomi daerah, pemerintah menginginkan agar kesejahteraan masyarakat Indonesia merata di seluruh tanah air. Sejak saat itu lah pemerintahan di daerah mempunyai hak untuk mengatur segala urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya secara mandiri, dengan tetap mematuhi undang-undang yang berlaku. Termasuk hak untuk mengelola pendapatan daerahnya. Ada beberapa sumber pendapatan daerah yang dapat dimanfaatkan, seperti dana perimbangan, pinjaman, pembagian pendapatan asli daerah (PAD), juga termasuk pendapatan lain yang sah.

Sama hal nya pendapatan negara, pendapatan bagi daerah juga ditopang kuat lewat sektor perpajakan yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah yang kemudian dikenal dengan sebutan pajak daerah. Dalam memaksimalkan pendapatan sektor pajak daerah tersebut, pemerintah perlu melakukan upaya intensif yang dijalankan melalui beberapa cara seperti membina wajib pajak yang belum mengerti tentang perpajakan, memberikan sosialisasi secara langsung kepada mereka seputar aturan perpajakan, mengawasi dan memeriksa wajib pajak ketika menunaikan kewajibannya, menginformasikan hal terkait perpajakan lewat media *online*, menerapkan

sistem denda atas keterlambatan wajib pajak dalam membayar, dan dengan menghadirkan inovasi berupa alat elektronik yang dapat membantu kegiatan perpajakan menjadi lebih optimal.

Kota Jambi yang merupakan Ibu Kota Provinsi Jambi adalah salah satu kota yang sumber penerimaan keuangannya bergantung pada pemungutan pajak daerah. Dikarenakan mata pencaharian masyarakatnya sebagian besar pada sektor penyedia barang dan jasa. Di dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, terdapat beberapa jenis objek pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah Kota Jambi, meliputi :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Sarang Burung Walet²

² 'Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah', 2019.

Dalam rangka peningkatan serapan pajak, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi melakukan sebuah upaya yaitu menggunakan media atau alat elektronik yang bernama *Tapping Box* atau alat rekam pajak. *Tapping Box* ini dioperasikan ditempat wajib pajak untuk dapat mengetahui wajib pajak yang telah melakukan transaksi dengan cara merekam data nya. Alat ini sudah mulai dipasang di tempat-tempat wajib pajak Kota Jambi mulai tahun 2018. Tujuan pemerintah Kota Jambi menggunakan *Tapping Box* adalah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah dan sebagai pembanding jumlah nominal pajak yang disetorkan kepada pemerintah dengan nominal pajak yang terekam pada alat. Namun saat ini tidak semua objek pajak daerah di Kota Jambi telah dipasang *Tapping Box*, objek pajak yang telah dipasang alat ini adalah pajak hiburan, restoran, hotel, dan parkir. Setelah alat ini terpasang fungsinya juga akan membantu mendeteksi kesesuaian pengenaan tarif pajak daerah dengan aturan yang sebelumnya sudah dibuat.³

Namun setelah alat ini beroperasi ternyata ditemukan beberapa permasalahan yang timbul sehingga tujuan yang diinginkan pemerintah Kota Jambi tidak dapat sepenuhnya tercapai. Menurut Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Jambi perihal penggunaan *Tapping Box* di Kota Jambi yang dirasa kurang maksimal. Ditemukan dari 249 unit alat yang terpasang ada 45 unit yang sudah tidak berfungsi dengan baik dan belum ada perbaikan. Masih

³ JEK TV, "*Optimalisasi Pendapatan Pajak, Pemkot Pasang Tapping Box*", JEK TV, 2018 <<https://youtu.be/lwvXd6ZGk3A?si=R7m7eBeGYbzu9C-V>> [akses 4 September 2023].

ada wajib pajak seperti restoran yang ramai pengunjungnya tetapi belum dipasang *Tapping Box*. Kemudian ada perbedaan penghitungan nominal hasil uji petik yang dilakukan petugas dengan nominal hasil alat rekam pajak/*Tapping Box* ini.⁴

Tabel 1. 1 Target & Realisasi Pajak Daerah Kota Jambi Tahun 2018-2022

TAHUN	PAJAK DAERAH		
	TARGET	REALISASI	%
2018	200,00 M	215,44 M	107.72%
2019	223,00 M	255,92 M	114.72%
2020	255,00 M	216,96 M	85.08%
2021	270,86 M	244,73 M	90.35%
2022	317,88 M	301,80 M	94.94%

Sumber: BPPRD Kota Jambi (2023).

Data yang disajikan dalam tabel diatas menunjukkan bahwa pendapatan melalui penerimaan pajak daerah Kota Jambi pada kurun waktu lima tahun terakhir tercatat fluktuatif atau naik turun. Pada tahun 2020-2022 terlihat ada kecendrungan menurunnya jumlah realisasi penerimaan pajak, dalam 3 tahun tersebut jumlahnya tidak dapat mencapai target. Dengan demikian artinya optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kota Jambi masih belum optimal.

Permasalahan ini tentu perlu di evaluasi agar pelaksanaan pemungutan pajak daerah menjadi lebih optimal. Kontribusi pajak daerah yang di kumpulkan selama ini berpengaruh dalam memperkuat sumber pendapatan asli daerah (PAD) Kota Jambi, mengingat jumlah tempat-tempat pajak seperti restoran,

⁴ Jambione.com, "Komisi II DPRD Kota Jambi Soroti 45 Alat Rekam Pajak Yang Bermasalah", *Jambione.Com*, 2023 <<https://www.jambione.com/megapolitan/1362684880/Komisi-II-DPRD-Kota-Jambi-Soroti-45-Alat-Rekam-Pajak-Yang-Bermasalah>> [akses 4 September 2023].

hotel, tempat parkir, dan tempat hiburan di Kota Jambi terpantau banyak jumlahnya dan berkembang, dan diharapkan kesadaran para wajib pajak nya juga tinggi untuk menunaikan kewajiban mereka, agar realisasi pajak daerah yang di targetkan oleh pemerintah dapat tercapai.

Untuk mendukung penyelesaian masalah-masalah pada penelitian ini, penulis dilatarbelakangi oleh penelitian-penelitian terdahulu. Permasalahan pada penelitian tersebut relevan dengan penelitian ini sehingga akan memberikan referensi agar penelitian ini mampu diselesaikan secara baik oleh penulis. Berikut beberapa penelitian tersebut :

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
(Senja Rantika, 2023) “Efektivitas Penggunaan <i>Tapping Box</i> Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Dalam Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandar Lampung.”	Dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa dikarenakan lima kriteria ketepatan kebijakan belum terpenuhi maka kebijakan menggunakan <i>Tapping Box</i> dinilai belum berhasil. Ini disebabkan beberapa faktor meliputi alur koordinasi, dukungan anggaran, hambatan	Perbedaannya penelitian ini adalah berfokus pada objek pajak restoran. Variabel penelitian mengarah kepada seperti apa kontribusi pajak restoran untuk mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

	teknis, dan rendahnya kesadaran wajib pajak.	
(Fernaliza, 2021) “Penggunaan <i>Tapping Box</i> Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.”	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan yang baik dan signifikan dari kepatuhan wajib pajak di Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh penggunaan <i>Tapping Box</i> . Dibuktikan dengan kenaikan penerimaan pajak restoran hingga 0,3% di tahun 2018 ke 2019 dengan jumlah Rp. 25.982.846.112.	Perbedaan penelitian ini ada pada variabel yang menjadi tujuan penelitiannya. Yaitu bertujuan mengetahui berpengaruh ataukah tidak penggunaan <i>Tapping Box</i> ini dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran untuk membayar kewajiban yang harus mereka bayarkan.
(Fauzi, dkk. 2022) “Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem <i>Tapping Box</i> Dalam Upaya Mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tanjung Pinang.”	Hasil nya menunjukkan bahwa terjadinya penurunan tingkat efektifitas pada saat sebelum dan sesudah penerapan sistem <i>Tapping Box</i> yang disebabkan setiap tahunnya jumlah penerimaan pajak yang ditargetkan itu besar. Namun selalu ada kenaikan dari segi realisasi.	Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk membandingkan seperti apa tingkat efektivitas penyerapan pajak daerah pada saat sebelum menggunakan dan sesudah menggunakan <i>Tapping Box</i>

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Penggunaan alat rekam pajak khususnya *Tapping Box*, telah menjadi perhatian dalam beberapa tahun terakhir sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan mengoptimalkan pendapatan pajak. Beberapa pemerintah daerah di Indonesia mulai menerapkan *Tapping Box* atau alat untuk mencatat transaksi penjualan secara otomatis, sebagai upaya untuk reformasi administrasi perpajakan daerah. Seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, sejumlah penelitian juga telah dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan alat ini.

Penelitian Senja Rantika, (2023) di Kota Bandar Lampung yang menyatakan bahwa dikarenakan lima kriteria ketepatan kebijakan belum terpenuhi maka kebijakan menggunakan *Tapping Box* dinilai belum berhasil meningkatkan pendapatan asli daerah. Sementara Fernaliza, (2021) di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa penerapan *Tapping Box* mampu meningkatkan pertumbuhan pajak restoran hingga 0,3%. Sedangkan Fauzi, dkk. (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terjadinya penurunan tingkat efektifitas pada saat sebelum dan sesudah penerapan sistem *Tapping Box* di Kota Tanjung Pinang.

Berdasarkan permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dikemukakan di atas mengindikasikan bahwa efektivitas alat rekam pajak bernama *Tapping Box* ini dapat bervariasi berdasarkan konteks. Penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk memastikan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas *Tapping Box* dalam konteks yang berbeda. Aspek perilaku kepatuhan wajib pajak,

infrastruktur teknologi informasi, dan kapasitas administrasi pemerintah daerah perlu ditelaah. Dengan demikian dapat dirumuskan model optimal implementasi *Tapping Box* agar tujuan peningkatan penerimaan pajak daerah dapat tercapai dan hasil penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengembangkan kebijakan dan strategi implementasi yang lebih efektif. Ini menarik perhatian dan penting untuk dikaji, maka penulis akan melakukan penelitian yang mengangkat judul: **“Efektivitas Penggunaan *Tapping Box* Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Kota Jambi”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah tersebut, terdapat beberapa masalah ataupun persoalan yang telah diidentifikasi oleh peneliti, yaitu sebagai berikut ;

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *Tapping Box* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Jambi ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan *Tapping Box* dalam aktivitas pemungutan pajak daerah di Kota Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana efektivitas *Tapping Box* yang digunakan dalam pemungutan pajak daerah di Kota Jambi
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penggunaan *Tapping Box* dalam aktivitas pemungutan pajak daerah di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk mengembangkan konsep-konsep dalam ilmu pemerintahan
2. Secara praktis dapat memberikan masukan bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi serta dapat dijadikan bahan rujukan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah.

1.5 Landasan Teori

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.⁵

Dari segi bahasa atau berdasarkan pendekatan Etimologis, kata “pemerintah” atau “pemerintahan”, pada kedua kata tersebut berasal dari suku kata “perintah” yang memiliki arti sesuatu yang harus dilaksanakan. Dan untuk kata “memerintah” diartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari suatu negara, jadi kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah pada suatu negara. Pemerintah dapat juga diartikan sebagai suatu badan tertinggi yang memerintah suatu negara. Di dalam kata tersebut dapat disimpulkan beberapa unsur yang menjadi ciri-ciri khas dari “perintah”, yaitu:

⁵ Kencana, Inu. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju. 2007.

1. Adanya suatu keharusan, menunjukkan suatu kewajiban untuk melaksanakan apa yang diperintahkan;
2. Adanya dua pihak, yaitu yang memberi dan menerima perintah;
3. Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan yang menerima perintah;
4. Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah.⁶

Pemerintahan pada dasarnya adalah sebuah organ yang berwenang mengurus dan mengatur tata kenegaraan. Menurut Syafiie pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut:

1. Mendapat awalan “pe-“ menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu negara
2. Mendapat akhiran “-an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.⁷

1.5.1 E-Government

Menurut Richard Heeks, e-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aktivitas organisasi sektor publik. Heeks memandang e-Government tidak sekedar sebagai komputerisasi sistem pemerintahan, melainkan sebagai transformasi hubungan antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan. Heeks mengidentifikasi tiga dimensi utama dalam implementasi e-Government:

⁶ Haudi, S.Pd. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Insan Cendikia Mandiri. 2021. Hal.2

⁷ Kencana, Inu. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2009.

1. Efisiensi (Efficiency): Dimensi ini berfokus pada produktivitas dan penghematan sumber daya. Implementasi e-Government diharapkan dapat mengurangi biaya operasional pemerintahan, mempercepat proses pelayanan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia. Indikator keberhasilan dimensi ini meliputi pengurangan biaya transaksi, penghematan waktu, dan peningkatan rasio output terhadap input.
2. Efektivitas (Effectiveness): Dimensi ini berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan pemerintah. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, akurasi pengambilan keputusan, dan ketepatan implementasi kebijakan. Indikator dimensi ini mencakup peningkatan kepuasan masyarakat, akurasi data, dan ketercapaian tujuan program pemerintah.
3. Transformasi (Transformation): Dimensi ini menekankan pada perubahan fundamental dalam proses dan struktur pemerintahan. E-Government tidak hanya mengotomatisasi prosedur yang ada, tetapi juga mendorong inovasi dan restrukturisasi dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi ini meliputi perubahan budaya organisasi, redefinisi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dan penciptaan nilai-nilai baru dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁸

⁸ Heeks, Richard. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. i-Government Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK, hal. 3.

1.5.2 Efektivitas

Menurut pendapat H.Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat, efektivitas adalah ukuran tingkat ketercapaian sasaran dan tujuan yang sebelumnya yang telah ditetapkan.⁹ Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuai dengan apa yang dilakukan dengan sukses. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil yang bermanfaat, atau tujuan pendukung.

Efektivitas merupakan faktor mendasar dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam suatu organisasi, kegiatan atau program.¹⁰ Efektivitas dapat digambarkan sebagai suatu ukuran dalam arti tercapainya suatu tujuan atau sasaran tertentu, dan apabila tujuan tersebut tercapai maka tujuan tersebut dikatakan efektif.¹¹ Ada tiga pendekatan utama yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas, meliputi :

1. Pendekatan sumber, pendekatan ini diukur berdasarkan masukan. Memprioritaskan keberhasilan organisasi dengan memastikan ketersediaan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhannya, baik sumber daya fisik maupun non-fisik.

⁹ Handyaningrat Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Menejemen* (Jakarta: Toko Gunung Agung, 2006).

¹⁰ Edam, Nia Septiani, Dkk. "Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik.", Eksekutif, 1.1 (2018), 1–10

¹¹ Putri, A. Y, Dkk. "Efektivitas Sanksi Terhadap Pelanggar Marka Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Oleh Kepolisian Resor Kota Pekanbaru.", 2.2 (2015), 4.

2. Pendekatan proses, guna melihat efektivitas pelaksanaan program sudah sejauh mana.
3. Pendekatan sasaran, pendekatan yang berorientasi pada tujuan. Fokusnya ada pada luaran. Mengukur keberhasilan dalam mencapai hasil yang disusun dalam perencanaan.¹²

Budiani berpandangan bahwa dengan menggunakan indikator berikut dapat mengukur efektivitas suatu program, indikator tersebut adalah sebagai berikut ;

1. Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program yaitu melihat sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Keberhasilan aktivitas sebuah organisasi ditentukan oleh penentuan sasaran yang tepat, baik itu sasaran yang ditetapkan oleh individu maupun organisasi tersebut. Dan berlaku sebaiknya, akan terhambat pelaksanaan berbagai kegiatan apabila tidak tepatnya sasaran yang ditetapkan.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kesanggupan pihak yang membuat program untuk menyajikan suatu program sedemikian rupa supaya informasi terkait dengan program yang dilaksanakan dapat

¹²Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani. *"Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro."* (Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, 1987).

terkomunikasikan dengan baik kepada yang menerima program tersebut.

3. Tujuan Program

Dalam hal ini maksud dari tujuan program adalah bagaimana hasil program yang dilaksanakan menunjukkan kesesuaian dengan apa yang diinginkan dalam tujuan program.

4. Pemantauan program

Bagian pengawasan ini menjadi hal paling esensial dalam pelaksanaan program, sebagai bentuk kepedulian terhadap praktik yang telah berjalan.¹³

Selanjutnya menurut Hasibuan, bahwa ada empat faktor yang dapat memberikan pengaruh pada efektivitas suatu program, diantaranya :

1. Kualitas Aparatur, merupakan kualitas sumber daya dari orang yang bekerja disana meliputi tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan.
2. Kompetensi Administrator, merupakan kapasitas pribadi dalam pekerjaan tertentu untuk melakukan berbagai tugas.
3. Sarana Prasarana, diartikan sebagai elemen penting yang memudahkan atau mempercepat pergerakan dan kegiatan dalam menjalankan operasional pemerintahan.

¹³ Budiani, Ni Wayan, "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran.", Jurnal Ekonomi Dan Sosial, 2.1 (2007), 49–57.

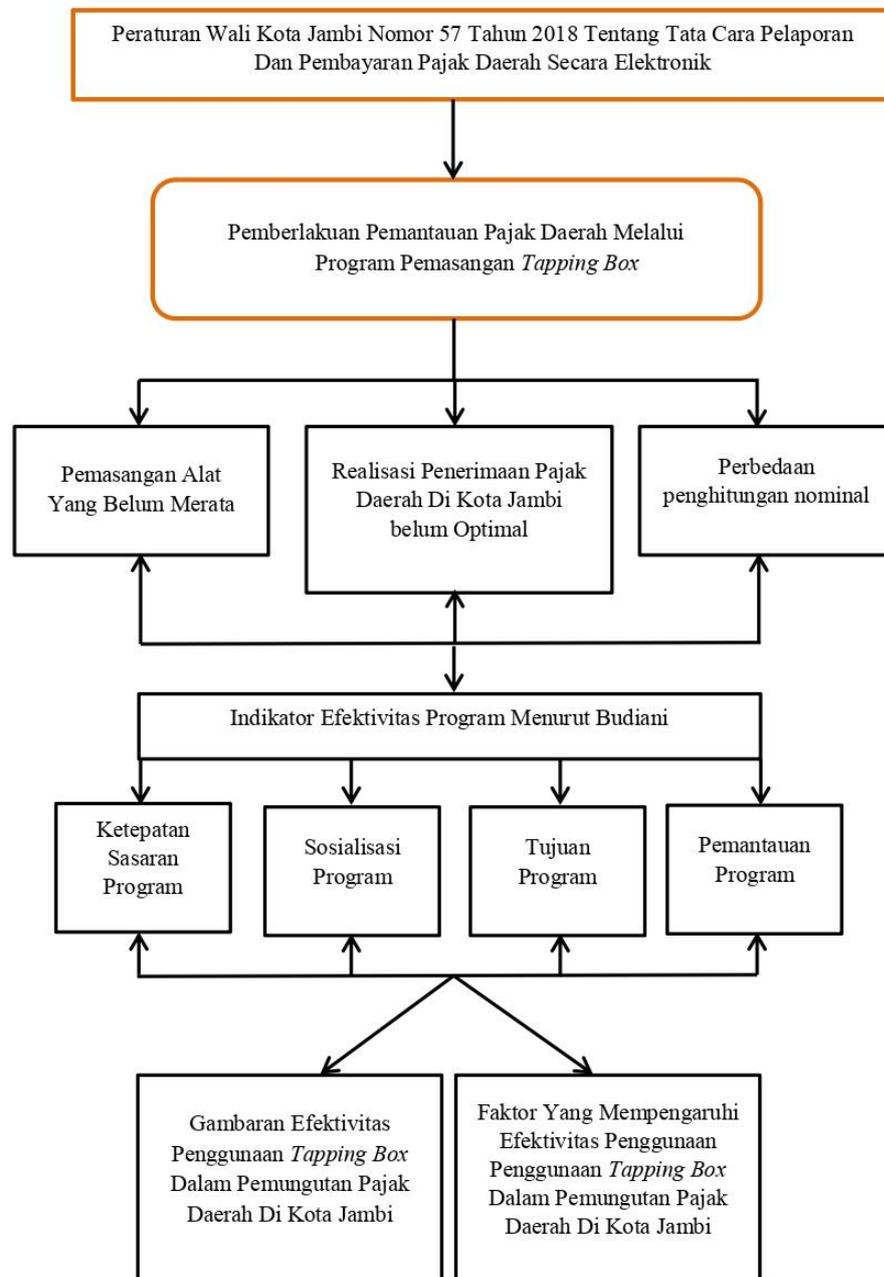
4. Pengawasan, peran pimpinan untuk memastikan terlaksananya dengan baik tugas serta tujuan dalam sebuah lembaga yang ia pimpin.¹⁴

Didalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan indikator-indikator untuk mengukur efektivitas menurut Budiani. Yang meliputi ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Dikarenakan teori tersebut paling relevan dan sesuai dengan topik atau permasalahan yang diteliti. Dengan menggunakan indikator tersebut peneliti bisa mengeksplorasi lebih mendalam dan menyeluruh dalam menganalisis fenomena yang diteliti agar dapat mengukur tingkat efektivitas dari program penggunaan *Tapping Box*.

¹⁴ Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

1.6 Kerangka Pikir

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti (2023)

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu langkah penelitian yang data nya berbentuk deskriptif berupa informasi lisan ataupun tulisan yang berasal dari orang-orang dan mengamati perilaku.¹⁵ Didalam proses nya perlu memandang seluruh individu yang terlibat sebagai suatu keutuhan atau bersifat holistik. Penulis mempergunakan metode ini pada penelitian yang dilakukan karena permasalahan yang diteliti akan lebih jelas digambarkan dalam bentuk narasi, tidak dijelaskan secara numerik atau menggunakan angka guna memperlihatkan seperti apa fenomena yang terjadi. Dengan melakukan pendekatan secara intens bersama informan melalui wawancara yang mendalam, observasi, dan pengumpulan dokumentasi akan lebih menjamin untuk mendapatkan data-data yang faktual.

Karena penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, dimanfaatkan agar dapat menjelajahi dan menguasai makna dari permasalahan yang kompleks. Oleh karena itu, untuk melaksanakan proses tersebut diperlukan usaha-usaha seperti merancang langkah-langkah, menanyakan pertanyaan, dan mengumpulkan data khusus dari pihak yang memberikan informasi atau sebagai informan. Sementara itu jenis penelitian ini adalah penelitian yang berfokus pada studi kasus. Penelitian studi kasus merupakan bentuk

¹⁵ Moleong, Lexy J. "*Metode Penelitian Kualitatif*". (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 3.

penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk menyelidiki kehidupan sebenarnya dan menemukan pola atau sistem yang ada. Dengan demikian, melalui jenis penelitian studi kasus peneliti akan mengungkap permasalahan yang diteliti. Melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam peneliti akan menggali kehidupan nyata dan menemukan sistem terbatas kontemporer (kasus). Metode ini melibatkan berbagai sumber informasi seperti pengamatan, wawancara, dokumen, bahan audio visual, dan laporan.¹⁶

1.7.2 Lokasi Penelitian

Peneliti telah memilih Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi sebagai lokasi pada penelitian ini, karena ini adalah instansi terkait yang akan menjawab permasalahan, sebab data yang diperlukan peneliti tersedia di instansi tersebut.

1.7.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini fokusnya ada pada seperti apa berjalannya program penggunaan *Tapping Box* yang diterapkan oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi dalam mengumpulkan pajak restoran, hotel, tempat parkir, dan tempat hiburan serta melihat bagaimana efektivitas dari penggunaan alat ini dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kota Jambi.

¹⁶ Creswell, John W. "Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Diantara Lima Pendekatan" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 135.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala hal yang dapat dijadikan asal muasal informasi terkait dengan data yang diminta. Peneliti kualitatif seringkali memutuskan untuk menghimpun data dari sumber yang beragam. Berikut adalah sumber untuk memperoleh data pada penelitian ini :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari subjek yang dipercaya berbentuk kata-kata atau ucapan, gerakan atau perilaku yang dilakukan olehnya. Data primer dikumpulkan langsung di lokasi penelitian oleh peneliti melalui pengamatan dan wawancara yang mendalam bersama informan.¹⁷

b. Data Sekunder

Sementara yang dimaksud data sekunder adalah data yang sebelumnya telah lebih dulu dikumpulkan peneliti. Sumber data ini diambil dari bahan-bahan pustaka berupa buku, dokumen, majalah, internet dan dapat diminta secara khusus sesuai dengan kebutuhan peneliti.¹⁸ Dokumen yang digunakan juga berasal dari BPPRD Kota Jambi berupa Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Aksi.

¹⁷ Belajar Ekonomi, *Perbedaan Data Primer Dan Sekunder Dalam Penelitian*, Belajar Ekonomi, 2023 <<https://belajarekonomi.com/perbedaan-data-primer-dan-sekunder/>>. [akses 31 November 2023]

¹⁸ dqlab.id, *"Empat Sumber Data Sekunder Dan Primer"*, Dqlab.Id, 2023 <<https://www.dqlab.id/empat-sumber-data-sekunderdan-primer>>.[akses 31 November 2023]

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Untuk menentukan informan pada penelitian ini, peneliti melakukan cara kualitatif untuk menentukan siapa yang akan dijadikan sumber informasi dalam proses pengumpulan data. Peneliti memilih menggunakan metode *purposive sampling* dalam mengidentifikasi informan. Selanjutnya yang dimaksud *purposive sampling* merupakan cara pengambilan sampel sumber data berdasarkan atas pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan dari peneliti. Teknik *purposive sampling* dipilih karena peneliti memertimbangkan informan yang ditentukan dalam penelitian merupakan penyedia informasi mengenai situasi dan kondisi konteks penelitian dan serta benar-benar memahami permasalahan yang akan diteliti. Untuk itu, yang menjadi informan dalam penelitian ini, dijelaskan dalam tabel berikut;

Tabel 1. 3 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Eqitrya Nofari, S.S.TP., M.H.	Kepala Bidang Pengembangan dan Evaluasi BPPRD Kota Jambi
2.	Indra Darmawan, S.E.	Ka.Subbid Pengolahan Data Dan Informasi BPPRD Kota Jambi
3.	Wira	IT Support Hotel Golden Harvest
4.	Surya Safrihardi	IT Support Grand Hotel
5.	Hani	Accounting Hotel Nusa Wijaya
6.	Mariyono	Pengelola KFC Sipin
7.	Afrina Rosmayani	General Affair Restoran Dine & Chat
8.	Ridho Kurnia	Pengelola Sushimarru Sipin
9.	Teuku Yanda	Penanggungjawab Parkir Gamedia

Sumber: Diolah Peneliti, (2024)

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang dibutuhkan guna menganalisis permasalahan, peneliti menggunakan teknik wawancara yang terstruktur dan tidak terstruktur, observasi dan studi kepustakaan/dokumen digunakan oleh peneliti. Ketiga unsur tersebut diperlukan bagi peneliti sebagai kekuatan dalam penelitian dengan cara menggali informasi dan memperoleh data ilmiah. Berikut penjelasan ketiga unsur tersebut :

a. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi untuk penggalian informasi yang mendalam dari responden sehingga dapat mengetahui informasi yang diperlukan pada permasalahan yang akan diteliti.¹⁹ Selanjutnya berikut penjelasan mengenai dua macam wawancara yang nantinya dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

- 1) Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang peneliti telah menyiapkan pertanyaan tertulis sebagai instrumen penelitian dengan jawaban yang juga telah disiapkan.
- 2) Wawancara semi- terstruktur, yaitu komunikasi yang dilakukan guna menjawab pertanyaan yang disiapkan, namun berjalan secara terbuka artinya sepanjang sesi berlangsung akan mungkin muncul berbagai pertanyaan baru sebagai tanggapan

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 138.

atas penjelasan informan supaya semakin dalam informasi yang didapat oleh peneliti.

b. Observasi

Observasi adalah proses kompleks, yang melibatkan banyak proses biologis dan psikologis yang berbeda.²⁰ Penafsiran ini mengartikan observasi sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat berbagai proses secara langsung maupun tidak langsung yang muncul sebagai suatu gejala pada subjek penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara dalam mengumpulkan data maupun informasi yang diperlukan dalam penelitian. Bentuknya bisa berupa buku, dokumen, arsip, gambar, serta angka dalam bentuk laporan ataupun keterangan yang akan menunjang kelancaran penelitian.²¹ Nantinya data-data yang dikumpulkan akan ditinjau isinya. Adapun dokumen-dokumen tersebut meliputi ;

- Profil BPPRD Kota Jambi
- Rencana Kerja
- Rencana Strategis
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)

²⁰ *Ibid*, hlm.145

²¹ fitwiethayalisi.wordpress.com, "*Penelitian Kualitatif (Metode Pengumpulan Data)*", *Fitwiethayalisi.Wordpress.Com* <<https://fitwiethayalisi.wordpress.com/teknologi-pendidikan/penelitian-kualitatif-metodepengumpulan-data>>, [akses 31 November 2023].

1.7.7 Teknik Analisis Data

Menurut John Tukey, istilah teknik analisis data penelitian adalah suatu tata cara menganalisis data. Proses ini mencakup teknik interpretasi data yang dianalisis dan bagaimana merencanakan teknik pengumpulan data penelitian agar analisis dapat dilakukan lebih cepat.²² Peneliti menggunakan model Miles dan Huberman dalam teknik analisis data. Dijelaskan Sugiyono dalam bukunya bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Ada tiga cara yang dapat digunakan untuk menganalisis data kualitatif, yaitu :

1) Reduksi Data

Reduksi adalah memilih data atau informasi yang dikumpulkan, mana saja yang berhubungan dengan topik penelitian.

2) Penyajian Data

Penyajian data adalah menampilkan atau menjelaskan data yang didapatkan selama pengumpulan data.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam menganalisis informasi atau data untuk menarik apa kesimpulan dari penelitian.

²² duniadosen.com, "Pengertian Teknik Analisis Data Menurut Para Ahli Dan Macam-Macamnya", *Duniadosen.Com* <<https://www.duniadosen.com/teknik-analisis-data>>, [akses 31 November 2023].

1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Triangulasi adalah cara dalam mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan beberapa metode. Triangulasi menggunakan sesuatu selain data dalam teknik pengujian data untuk memverifikasi dan membandingkan data tersebut. Ada empat jenis triangulasi, diantaranya :

- 1) Triangulasi Sumber, yaitu melakukan perbandingan data yang didapat dari berbagai sumber dengan cara meneliti data tersebut secara cermat
- 2) Triangulasi Teori, yaitu penggunaan dua teori atau lebih untuk perbandingan dan kolaborasi.
- 3) Triangulasi Peneliti, yaitu perbandingan hasil data dengan menggunakan lebih dari satu peneliti dengan persepsi yang berbeda.
- 4) Triangulasi Teknik Metodologis, yaitu meninjau data dari perspektif yang berbeda untuk memeriksa keabsahannya.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan triangulasi sumber, karena dengan membandingkan informasi yang didapat dari beberapa sumber yang berbeda memungkinkan peneliti untuk memverifikasi kebenaran informasi agar lebih valid dan kredibel. Setiap sumber data bisa memiliki perspektif dan pandangan yang berbeda, jika mengandalkan satu sumber data saja maka hasilnya akan kurang subjektif.