

**PENERAPAN INOVASI E-PENDAPATAN PADA PAJAK  
PBB-P2 DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Oleh: Yulmaidah (1601122641)**

Yulmaidah2641@student.unri.ac.id

**Dosen Pembimbing: Dr. Adianto, S.Sos,M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 SimpangBaruPekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

**ABSTRACT**

*The application of e-income innovation on PBB-P2 taxes at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Kuantan Singing Regency is one of the steps taken by the Kuantan Singing Regency government in increasing regional income from PBB-P2 taxes. The application of e-income innovation is an innovation method in paying taxes using online payment methods. Where taxpayers only need to use Android from home and deposit through the Riau Islands Bank and other electronic payment media. However, this application brings several phenomena that can be seen by researchers, namely the lack of socialization carried out by the Bapenda in an effort to implement it so that not many people know about this e-income innovation. In addition, the realization of PBB-P2 tax revenue after the implementation of e-income innovation has not yet reached the target that has been set so that researchers are interested in researching how the process of establishing e-income innovation on PBB-P2 tax in the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Kuantan Singing Regency as well as knowing what factors are the obstacles in the process of establishing e-income innovation on PBB-P2 taxes at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Kuantan Singing Regency. This study uses a qualitative research method with a phenomenological approach with data collection methods using interviews, observation and documentation. The result of this study is that the process of forging e-income innovation on PBB-P2 taxes at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Kuantan Singing Regency has not been maximized, this is caused by the following inhibiting factors: network, immature data collection, lack of socialization and public awareness, evaluation unscalable and lack of human resources.*

**Keywords:** *Innovation, Taxes, Income, Socialization, E-Revenue, Local Government.*

## **1.PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan daerah merupakan salah satu rangkaian dasar keberhasilan dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan pembangunan secara efektif dan efisien akan mewujudkan tercapainya kemandirian daerah diarahkan juga untuk pelaksanaan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Dalam rangka pengembangan sistem otonomi daerah telah muncul Undang-Undang yaitu Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Disisi lain, saat ini kemampuan keuangan daerah dari beberapa pemerintah daerah masih sangat tergantung pada penerimaan yang berasal dari pemerintah pusat. Oleh karena itu bersamaan dengan semakin sulitnya keuangan Negara dan pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri, maka kepada setiap daerah dituntut harus dapat membiayai diri sendiri melalui sumber-sumber keuangan yang dikuasainya. Inovasi pemerintah daerah dalam menggali dan mengembangkan berbagai potensi daerah sebagai sumber penerimaan daerah akan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di daerah.

Salah satu daerah yang saat ini sedang berusaha dalam melakukan inovasi yang bertujuan untuk peningkatan memperoleh sumber pemasukan keuangan daerah adalah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun sumber pemasukkan pendapatan kabupaten Kuantan Singingi yaitu berasal dari Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang meliputi pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan

kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lainnya, selain itu pendapatan daerah kabupaten Kuantan Singingi juga bersumber dari dana perimbangan, yang meliputi Dana Bagi Hasil, Dana Alokasi Umum, dan Dana Alokasi Khusus, serta pendapatan daerah lain yang sah.

Untuk meningkatkan pendapatan daerah kabupaten Kuantan Singingi, maka Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak agar mempermudah masyarakat untuk melakukan kewajibannya melakukan pembayaran pajak sehingga tidak ada lagi alasan masyarakat untuk tidak menunaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Selain itu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi ini juga bertujuan untuk meminimalisir terjadinya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Adapun inovasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi ini adalah aplikasi “e-Pendapatan”.

Dari beberapa pajak daerah yang tertera, penulis hanya memfokuskan pada satu bidang yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Kuantan Singingi dikarenakan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) yang menjadi perbincangan dan harapan Bagi Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.([www.bapenda.kuansing.go.id](http://www.bapenda.kuansing.go.id)). Namun, realisasinya belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Dari latar belakang di atas maka penulis menemukan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi belum berhasil mencapai target penerimaan dari pajak PBB-P2 selama 3 tahun terakhir. Hal ini

- dibuktikan oleh tabel 1.2 dihalaman 7.
2. Terindikasi kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi. hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi berikut ini: *“Kami hanya melakukan sosialisasi tentang aplikasi e-pendapatan ini kepada Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi, setelah kami sosialisasikan kepada Camat. Camat yang mensosialisasikan kepada Desa dan Masyarakat”*.
  3. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui informasi terkait aplikasi e-pendapatan. Hal ini dibuktikan dengan wawancara peneliti dengan masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi berikut ini: *“Kami tidak mengetahui tentang aplikasi e-pendapatan ini atau aplikasi lainnya dalam pembayaran pajak PBB-P2”*

Dengan didasari oleh pembahasan pada latar belakang di atas maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian akan mendeskripsikan dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul: **“ Penerapan Inovasi E-Pendapatan Pada Pajak PBB-P2 Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kuantan Singingi”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang terdiri dari fenomena, uraian, dan realita maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana proses penerapan inovasi E-Pendapatan pada pajak PBB-P2 yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) di Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Apasaja kendala yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan proses penerapan inovasi E-Pendapatan pada pajak PBB-P2 di Kabupaten Kuantan Singingi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian yang berjudul penerapan inovasi E-Pendapatan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi E-Pendapatan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Di Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan penerapan inovasi E-Pendapatan di Kabupaten Kuantan Singingi

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara Akademis  
Penelitian ini dapat memberikan sumbangan sebagai referensi bagi pengembangan Administrasi Publik khususnya mengenai penerapan inovasi E-Pendapatan di Kabupaten Kuantan Singingi
- b. Secara Praktis  
Penelitian dapat memberikan sumbangan berharga bagi pemerintah atau lembaga-lembaga yang membutuhkan, selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian-penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.

## 2.KONSEP TEORI

### 2.1 Inovasi

Menurut Sherwood dalam Ancok (2012: 48) menyusun proses inovasi dalam tiga tahapan, yaitu:

### **1. Memproduksi Gagasan**

Dalam setiap menciptakan suatu kebijakan dari sebuah kegiatan, langkah awal agar proses selanjutnya menjadi teratur dan terarah adalah membuat perencanaan. Perencanaan berisi ide-ide dan informasi lengkap sebagai pendukung proses kegiatan. Sehingga dapat menghasilkan kebijakan yang tepat guna dan berhasil guna. Pada bidang layanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kuantan Singingi, tentunya mengawali perumusan kebijakan dengan melakukan perencanaan. Proses perencanaan dilakukan melalui rapat kerja yang dilakukan baik setiap bulan, kurun waktu per triwulan, kurun waktu per enam bulan maupun kurun waktu satu tahun sekali. Tergantung dari kebutuhan organisasi dan pegawai.

### **2. Implementasi Gagasan**

Implementasi gagasan inovatif pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari penerapan layanan pelanggan menggunakan aplikasi E-Pendapatan (berbasis IT). Dimana aplikasi ini menjadi factor pendukung dalam layanan masyarakat dalam melakukan pembayaran pendudu berbasis IT. Program inovatif dalam pelayanan kepada masyarakat adalah Aplikasi E-Pendapatan. Aplikasi E-Pendapatan diperuntukkan kepada costumers yang menggunakan layanan Badan Pendapatan Daerah diseluruh di Kabupaten Kuantan Singingi. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone dengan mendownload aplikasi melalui google play ataupun apple store.

### **3. Mengevaluasi Gagasan**

Dalam mengevaluasi, ditarik penilaian dengan cara

membandingkan antara pelaksanaan dulu dan pelaksanaan sekarang, bagaimana membuat suatu program menjadi lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.

### **2.2 Pendapatan Asli Daerah**

Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sumber-sumber pendapatan di dalam daerahnya sendiri. Pendapatan Asli Daerah tersebut dipungut berdasarkan peraturan daerah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah segenap pemasukan atau penerimaan yang masuk ke dalam kas daerah, diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri, dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipergunakan untuk keperluan daerah. Oleh karena itu, tiap-tiap daerah harus mengupayakan agar dapat dipungut seintensif mungkin. (Fauzi dan Iskandar, 1984:44).

Menurut Halim (2004:67), Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah “semua penerimaan daerah yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah”. Menurut Halim dan Nasir (2006:44), Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah dan dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Rudy Badrudin (2011:99) merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retrebusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan kelulusan pada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif ialah dikarenakan Metode penelitian ini dianggap mampu untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat dan berdasarkan latar belakang penelitian ini yang berangkat dari beberapa fenomena.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan penulis memilih penelitian ini di Kantor Bapenda ialah berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari media online bahwa *"pihak Bapenda menciptakan sistem baru yaitu pada sektor pembayaran pajak, sistem ini dinamakan E-Pendapata yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, dan tentunya juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah"*.

#### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Untuk memperoleh informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini yang dijadikan informan penelitian antara lain:

1. Sekretaris Badan pendapatan daerah untuk mengetahui bagaimana badan pendapatan daerah (BAPENDA) dalam melakukan inovasi e-pendapatan.
2. Sub Bagian Penyusunan Program untuk mengetahui bagaimana sub bagian program Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dalam melakukan inovasi e-pendapatan.

3. Kepala bidang penagihan, keberatan dan pemeriksaan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan kepala bidang penagihan, keberatan dan pemeriksaan dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
4. Kepala bidang penerimaan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan kepala bidang penerimaan dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
5. Kasubid evaluasi dan pelaporan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan kasubid evaluasi dan pelaporan dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
6. Kasubid penerimaan pajak dan retribusi daerah lainnya Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan kasubid penerimaan pajak dan retribusi daerah lainnya dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
7. Sekretaris Dinas KOMINFO Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan KOMINFO dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
8. Staff Bank Riau di Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui bagaimana keterlibatan Bank Riau dalam penerapan inovasi e-pendapatan.
9. 4 orang Masyarakat (Ariorman dari Kecamatan Cerenti, Kurniawan dari Kecamatan Kuantan Hilir, Yulia Sepriani dari Kecamatan Pangean dan Widya dari Kecamatan Kuantan Tengah) untuk mengetahui bagaimana penerapan e-pendapatan oleh Badan Pendapatan Daerah

### 3.4. JENIS DAN SUMBER DATA

#### a. Data Primer

Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini ialah hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian yaitu dengan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, Sub Bagian Penyusunan Program, Kepala bidang penagihan, keberatan dan pemeriksaan, Kepala bidang penerimaan, Kasubid evaluasi dan pelaporan, Kasubid penerimaan pajak dan retribusi daerah lainnya, Perwakilan pihak KOMINFO, Perwakilan pihak Bank Riau Kepri dan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi tentang proses Penerapan Inovasi E-Pendapatan Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Di Kabupaten Kuantan Singingi.

#### b. Data Sekunder

Data yang penulis dapatkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Jumlah pembayaran pajak sebelum diterapkan e-pendapatan tahun 2021 di Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Jumlah pembayaran pajak sesudah diterapkan e-pendapatan tahun 2021 di Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Visi dan misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Rencana strategi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi terbaru.
5. Profil badan pendapatan daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
6. Tugas pokok dan fungsi informan penelitian.

Dalam pengumpulan data sekunder peneliti memiliki keterbatasan yaitu pada memperoleh data akan jumlah pembayaran pajak setelah dan sebelum diterapkan inovasi e-pendapatan secara

detail serta jumlah besaran penerimaan pendapatan daerah Kabupaten Kuantan Singingi dari 9 wajib pajak.

### 3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

#### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti dari proposal hingga skripsi pada bulan Februari 2021 dan bulan September 2021. Hasil wawancara ini dilakukan dengan informan penelitian berikut ini: Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, Sub Bagian Penyusunan Program, Kepala bidang penagihan, keberatan dan pemeriksaan, Kepala bidang penerimaan, Kasubid evaluasi dan pelaporan, Kasubid penerimaan pajak dan retribusi daerah lainnya, Perwakilan pihak KOMINFO, Perwakilan pihak Bank Riau Kepri dan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang berkaitan tentang proses Penerapan Inovasi E-Pendapatan Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Di Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan September 2021. Observasi yang penulis lakukan pada penelitian ini adalah seperti melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian, dimana diantaranya adalah observasi pada saat berada di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), dan juga Observasi di lingkungan masyarakat yang memiliki tanggung jawab membayar pajak daerah.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini ialah bersumber dari berita online yang berkaitan tentang proses Penerapan Inovasi E-Pendapatan Di

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Di Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.6. ANALISA DATA

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, *men-scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
3. Menganalisis lebih detail dengan *meng-coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-

orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.

5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.2 Penerapan Inovasi E-Pendapatan Pada Pajak PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi

Peneliti mengkaji penelitian ini menggunakan aspek-aspek dalam proses inovasi menurut Ancok (2012) yaitu terdiri dari beberapa indikator yaitu Indikator Memproduksi Gagasan, Indikator Impelementasi Gagasan Dan Indikator Mengevaluasi Gagasan. Berikut hasil penelitian sesuai dengan indikator yang peneliti gunakan:

#### 1. Memproduksi Gagasan

Memproduksi gagasan merupakan proses yang pertama kali harus dilakukan oleh setiap instansi guna untuk melakukan sebuah kegiatan maupun inovasi. Dalam Proses memproduksi gagasan berisikan ide-ide dan informasi yang lengkap serta pertimbangan yang matang sebagai pendukung proses kegiatan, sehingga kebijakan yang dikeluarkan akan tepat guna dan berhasil guna.

Berdasarkan beberapa analisis tersebut dalam diketahui bahwa dalam upaya memproduksi gagasan/perencanaan inovasi e-pendapatan BAPENDA tidak maksimal dikarenakan sumber daya yang dimiliki bapenda tidak tersedia dibagian IT dan BAPENDA hanya menjadi pencetus awal dalam inovasi e-pendapatan. Setelah memproduksi gagasan, hal selanjutnya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dalam melakukan inovasi ialah mengimplementasikan gagasan. Sesuai dengan indikator kedua yaitu mengimplementasi gagasan.

## **2. Mengimplementasi Gagasan**

Mengimplementasi gagasan merupakan suatu hal yang sangat menentukan jalannya sebuah inovasi apakah berhasil ataupun sebaliknya. Alur Penerapan inovasi e-pendapatan ini pada awalnya sama dengan alur pembayaran pajak PBB-P2 secara manual

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan yaitu Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singing, Kepala Bidang Penagihan, Pemberatan Dan Pemeriksaan, Kepala Bidang Penerimaan, Dinas Kominfo Dan Bank Riau Kepri dapat diketahui bahwa pada tahap implemmentasi penerapan pendapatan pihak yang ikut terlibat ialah Bidang Penagihan, Pemberatan Dan Pemeriksaan, Kepala Bidang Penerimaan, Dinas Kominfo Dan Bank Riau Kepri. Namun, pendapatan yang diterima dari pajak PBB-P2 ketika telah diterapkannya inovasi e-pendapatan tidak terjadi peningkatan secara signifikan. Berdasarkan atas tabel 1.1 dilatar

belakang dijelaskan bahwa dalam realisasi pajak belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini berarti upaya implemmentasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kuantan Singingi belum maksimal.

## **3. Mengevaluasi Gagasan**

Mengevaluasi gagasan merupakan suatu proses yang harus dilakukan untuk menilai pelaksanaan inovasi e-pendapatan dalam pembayaran pajak PBB-P2 ini apakah berhasil ataupun sebaliknya. Dalam penilaian tersebut diambil dari perbandingan antara sebelum dilakukan inovasi dengan setelah dilakukan inovasi. Jika didapatkan inovasi tidak berjalan maksimal maka akan dilakukan upaya evaluasi berupa melakukan program kegiatan yang membuat sebuah inovasi berjalan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan terkait evaluasi penerapan inovasi e-pendapatan dapat diketahui bahwa evaluasi penerapan inovasi e-pendapatan dilakukan jika hanya terjadi kendala pada saat implementasi. Jika terjadi kendala maka pihak yang bersangkutan yaitu BAPENDA, Pihak Dinas Kominfo, dan Bank Riau Kepri akan mengadakan rapat yang nantinya akan membahas tentang evaluasi terkait penerapan inovasi e-pendapatan dan mencari solusi dengan bekerjasama dan memanfaatkan kemampuan masing-masing. Namun, evaluasi ini tidak dilakukan secara berskala melainkan hanya ketika terjadi kendala. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam evaluasi penerapan e-pendapatan yang dilakukan oleh BAPENDA tidak berjalan secara maksimal.

### **5.1 Faktor yang menjadi kendala dalam Penerapan Inovasi E-Pendapatan Pada Pajak PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kuantan Singingi**

Dalam Penerapan Inovasi E-Pendapatan Pada Pajak Pbb-P2 Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kuantan Singingi terdapat beberapa kendala , Adapun kendala dalam Penerapan Inovasi E-Pendapatan Pada Pajak PBB-P2 Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi ialah sebagai berikut:

#### **1. Jaringan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan sub bagian penyusunan program Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi diketahui bahwa jaringan menjadi salah satu dari kendala dalam implementasi penerapan inovasi e-pendapatan oleh Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi. Jaringan yang dimaksud ialah susahnya jaringan dalam mengakses aplikasi e-pendapatan oleh masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak. Sehingga Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi meminta KOMINFO untuk memberi jalur putus dalam mengakses aplikasi e-pendapatan.

#### **2. Belum matangnya pendataan**

Selain kendala dibagian jaringan, kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak, belum matangnya pendataan juga menjadi salah satu kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa alasan bahwa tidak tercapainya target yang telah direncanakan sebelumnya dalam penerpaan inovasi e-pendapatan oleh Badan

pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi ialah wajib pajak PBB-P2 masih belum terdata dengan baik dan masih harus dilakukan validasi terkait data wajib pajak setiap tahunnya. Artinya disini pendataan akan wajib pajak oleh Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi belum matang sehingga data yang dimutakhirkan setiap tahun belum valid sehingga tidak tercapainya target yang telah direncanakan oleh Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi sebelumnya.

#### **3. Kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak.**

Selain terkendlaa dibgaian jaringan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh bapenda menjadi salah satu kenadala dalam penerpaan inovasi e-pendapatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa masyarakat tidak banyak yang mengetahui akan aplikasi e-pendapatan ini. Sehingga dapat diketahui bahwa kurangnya sosialisasi akan inovasi e-pendapatan ini kepada masyarakat oleh Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi sehingga masyarakat tidak banyak yang mengetahui akan inovasi e-pendapatan ini. Selain dari kurangnya sosialisasi kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak juga menjadi salah satu kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cirenti dapat diketahui bahwa kurangnya kesadaran masyarakat Kecamatan Cirenti dalam kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Untuk itu perlu adanya sosialisasi yang perlu dilakukan oleh

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi yang lebih lanjut kepada masyarakat Kecamatan Cerenti dalam memberi pemahaman kepada masyarakat akan kewajiban membayar pajak PBB-P2.

#### 4. Pelaksanaan evaluasi yang tidak berskala.

Pelaksanaan evaluasi yang tidak berskala merupakan salah satu kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan ini,

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bagian Penyusunan Program Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa evaluasi yang dilakukan oleh Program Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi hanya jika terjadi kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pelaksanaan evaluasi secara skala oleh Badan pendapatan daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi terkait penerapan e-pendapatan.

#### 5. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa kurangnya sumber daya manusia Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi dibagian IT menjadi salah satu kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan. Sehingga dalam dalam memproduksi gagasan perencanaan dibagian IT Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi bekerjasama dengan pihak KOMINFO.

## 5.PENUTUP

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan

Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi serta kendala dalam penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi tidak berjalan dengan maksimal. Hal ini dibuktikan dengan BAPENDA hanya menjadi pencetus awal inovasi e-pendapatan, belum tercapainya target yang telah ditetapkan, hingga evaluasi hanya dilakukan jika terjadi kendala.
2. Penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi tidak maksimal disebabkan oleh beberapa kendala yaitu: kurangnya sumber daya manusia pada indikator memproduksi gagasan. kendala jaringan, Kurangnya Sosialisasi Dan Kesadaran Masyarakat Akan Kewajiban Membayar Pajak, belum matangnya pendataan pada indikator mengimplementasi gagasan dan Pelaksanaan evaluasi yang tidak berskala pada indikator mengevaluasi gagasan

### 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan dalam kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran terkait penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan perbaikan-perbaikan yang mendalam baik dari segi perencanaan, implemetasi dan evaluasi dalam Penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 di Badan

- Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi
2. Perlu dilakukan penambahan sumber daya manusia di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi khususnya dalam hal Penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2, memperbaiki dari segi jaringan akses aplikasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2, meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait kewajiban membayar pajak dan penggunaan aplikasi e-pendapatan dalam membayar pajak, dan mengoptimalkan dalam proses pendataan serta melakukan evaluasi terkait Penerapan inovasi e-pendapatan pada Pajak PBB-P2 secara berskala.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku:**

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia). Bandung: CV. Alfabeta.
- Djamaludin, Ancok. 2012. Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi. Jakarta: Erlangga
- Fontana, Avanti. 2011. Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Fauzi, Achmad dan Iskandar. 1984. Cara Membaca APBN. Malang: Brawijaya University Press.
- Halim, Abdul, Bawono, Ick Rangga dan Dara, Amin. 2014. Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh. Jakarta: Kasus Salemba Empat.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta, LAN.
- Mas'ud, Fuad. 2007. Survei Diagnosis Organisasional. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro

Makmur, & Thahir, Rohana. 2012. Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen. Bandung: Refika Aditama.

Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayu Media Publishing.

Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sangkala. 2013. Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi. Surabaya : Capiya Publishing

Zuhal. 2013. Gelombang Ekonomi Inovasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

##### **Jurnal:**

Ladiatno Samsara. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). Di Akses Tanggal 26 Januari 2021, Pukul 15.30.

Sekripsi Zulfa Nurdin. 2016. Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang: Universitas Hasanudin Makasar.

##### **Jurnal :**

Oktabriyanti, A., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). INOVASI PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PT. POS INDONESIA. Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU), 1(1), 19-26.