

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM SISTEM ELEKTRONIK  
*TAPPING BOX* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN  
DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK RETRIBUSI  
DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ESY ANGGRAINI  
1846041017**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM SISTEM ELEKTRONIK *TAPPING BOX* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK RETRIBUSI DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

**Esy Anggraini**

Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah dari pajak. Berjalannya pembayaran pajak secara *self-assessment* menjadi ladang ketidakjujuran para pelaku usaha untuk memanipulasi jumlah pajak yang seharusnya ditarik oleh karena itu pemerintah melakukan pemasangan *tapping box* untuk mengefektifkan penarikan pajak sehingga kebocoran dapat diminimalisir. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Penerapan Program Sistem Elektronik *Tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui wawancara juga observasi dan sekunder melalui dokumentasi data yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan teori dari Budiani yaitu 4 indikator efektifitas yang terdiri dari (1) Ketepatan Sasaran Program, (2) Sosialisasi Program, (3) Pencapaian Tujuan Program, (4) Pemantauan Program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan penerimaan pajak restoran antara sebelum dan sesudah penggunaan *tapping box*. Implementasi penggunaan *tapping box* berjalan cukup baik dan berdampak positif dan dibuktikan penerimaan pajak yang meningkat setelah adanya pemasangan *tapping box*. Jadi, dengan menggunakan *tapping box* akan memberikan pengawasan kepada wajib pajak sehingga kebocoran pajak dapat diminimalisir dan meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bandar Lampung.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pajak, *Tapping box*

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE ELECTRONIC TAPPING BOX SYSTEM PROGRAM AS AN EFFORT TO INCREASE REGIONAL REVENUE IN REGIONAL TAX RETRIBUTION MANAGEMENT AGENCY IN BANDAR LAMPUNG CITY**

**By:**

**Esy Anggraini**

*The source of Original Regional Income (PAD) is taxes. The process of paying taxes by self-assessment has become a field for dishonesty by business actors to manipulate the amount of tax that should be collected, therefore the government has installed tapping boxes to make tax collection more effective so that leakage can be minimized. This research aims to describe and analyze the effectiveness of implementing the electronic tapping box system program as an effort to increase regional income at the Bandar Lampung City Regional Tax Retribution Management Agency. This research uses a qualitative approach. This research uses primary data, namely through interviews as well as observations and secondary through documentation of the data obtained. This research uses Budiani's theory, namely 4 indicators of effectiveness consisting of (1) Accuracy of Program Targets, (2) Program Socialization, (3) Achievement of Program Goals, (4) Program Monitoring. The research results show that there is a significant difference in restaurant tax revenue between before and after the use of tapping boxes. The implementation of the use of tapping boxes went quite well and had a positive impact and it was proven that tax revenues increased after the installation of tapping boxes. So, using a tapping box will provide supervision to taxpayers so that tax leakage can be minimized and increase the original regional income of Bandar Lampung City.*

***Keywords: Effectiveness, tax, tapping box***

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM SISTEM ELEKTRONIK  
TAPPING BOX SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN  
DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK RETRIBUSI  
DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**ESY ANGGRAINI**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**Sarjana Administrasi Negara**

Pada

Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM SISTEM ELEKTRONIK *TAPPING BOX* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK RETRIBUSI DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Esy Anggraini*

Nomor Pokok Mahasiswa : **1846041017**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**1. Komisi Pembimbing**

**Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A. Ph.D.**  
NIP. 19850620 200812 2 001

**Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19710615 200501 1 003

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

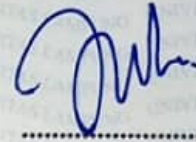
**Meliyana, S.IP., M.A.**  
NIP. 197405202001122002

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua

: **Intan Fitri M., S.A.N., M.A., Ph.D.**



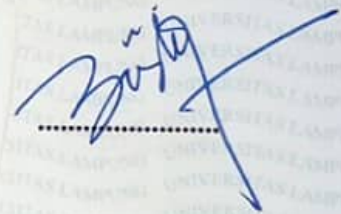
Sekretaris

: **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



Penguji Utama

: **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

NIP. 19610807 198703 2001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **01 Desember 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 01 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Esy Anggraini  
NPM. 1846041017

## **RIWAYAT HIDUP.**



Penulis dilahirkan di Maringgai Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung timur pada tanggal 19 Agustus 2000. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Jamaludin dan Ibu Nurlaila. Awal pendidikan penulis di SD Negeri 02 Labuhan Maringgai pada tahun 2006-2012. Kemudian bersekolah di SMP Negeri 01 Labuhan Maringgai pada tahun 2012-2015 dan selanjutnya di SMA Negeri 01 Labuhan Maringgai 2015-2018.

Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti beberapa kegiatan yang ada di dalam maupun di luar kampus. Penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada tahun 2021 dibulan Januari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa bandar negeri selama 40 Hari. Dan penulis juga pernah mengikuti Pratik kerja lapangan (PKL) Di Badan Pengelolaan Pajak Kota Bandar Lampung pada tahun 2022.



## **MOTTO**

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya  
(Q.S Al- Baqarah, 2: 286)

Bukan kesulitan yang membuat kita takut tapi ketakutan lah yang membuat jadi  
sulit.

Jadi jangan mudah menyerah

( Joko Widodo)

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses . Nikmati saja lelah-lelah itu lebarkan lagi  
rasa sabar itu semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang  
kau impikan , mungkin tidak akan berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu  
bisa kau ceritakan“

( Boy Candra )

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT Karna telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini .

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua orang tua ku tercinta , bapak jamaludin sebagai motivator terbaik dan teristimewa Ibu Nurlaila yang telah melahirkan, merawat dan membimbing dan melindungi dengan tulus serta yang senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Teruntuk diri saya sendiri Esy Anggraini telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini .walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Para Pendidik, yang telah memberikan bekal ilmu serta dukungan yang tulus.

Almamater Tercinta,

Universitas Lampung

## SANWACANA

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, memberi saya kekuatan membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta hidayah dan ridho-Nya sehingga telah menyelesaikan skripsi dengan judul "EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM SISTEM ELEKTRONIK TAPPING BOX SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG" sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan Teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya sehingga bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulis menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung .
3. Miss Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama penulis dalam menyusun skripsi. Terimakasih atas ilmu, waktu dan bimbingan yang Miss berikan kepada saya, Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang ms berikan kepada saya .

4. Bapak Nana Mulyana S.IP, M.Si sebagai dosen pembimbing pendamping penulis. Terimakasih untuk selalu mengingatkan dalam setiap proses penulisan skripsi dan kesediaannya membimbing sampai akhir, semoga bapak selalu dilimpahi kesehatan dan kebahagiaan.
5. Bapak Eko Budi Sulistio S.Sos., M.AP selaku dosen penguji skripsi. Terimakasih untuk semua kritik dan saran yang diberikan sejak seminar proposal hingga skripsi ini selesai, serta tambahan ilmu yang diberikan. Ibu Dra. Dian Kagungan , M.H Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa di jurusan administarsi negara .
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih untuk seluruh dedikasi yang diberikan dalam mengajar mahasiswa. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup ke depannya
7. Seluruh pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung terimakasih telah memberikan pengalaman yang berkesan selama proses Pratik Kerja Lapangan (PKL) dan telah membantu dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
8. Teristimewa Kedua orang tua saya papa dan mama tercinta (Jamaludin & Nurlaila) orang yang hebat yang selalu jadi penyemangat saya ,sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan hingga detik ini terus berjuang memberikan yang terbaik untuk putrinya baik secara materi maupun dukungan moral. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan mama dan papa saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama & papa harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya.
9. Muhammad Darma, adik tercinta yang selalu kebersamai melawati pahitnya kehidupan hingga di usia saya sekarang. terimakasih selalu

menjadi adik yang baik serta selalu mendukung setiap proses yang saya lewati

10. Derry asda , terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah , selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini
11. Temen- teman seperjuangan Devi Miradona Putri, Dea yang telah banyak memberikan bantuan, baik moral maupun material dalam penyelesaian perkuliahan dan penulisan skripsi ini, serta juga mau direpotkan oleh penulis saya ucapkan terimakasih banyak.
12. kepada teman-teman Andalusia 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi teman berjuang dalam masa perkuliahan dari semester pertama hingga semester akhir Semangat selalu dalam membaca mencapai gelar S.A.N.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu memberikan arahan serta semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.
14. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

**Bandar Lampung, 01 Desember 2023**

**Esy Angraini**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Efektifitas .....	12
2.3 Penerapan Program .....	17
2.4 Pajak.....	20
2.4.1 Definisi Pajak .....	20
2.4.2 Jenis Paja .....	20
2.4.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	21
2.5 Pajak Daerah .....	21
2.5.1 Definisi Pajak Daerah.....	21
2.5.2 Jenis-jenis Pajak Daerah.....	22
2.5.3 Objek Pajak Daerah.....	23
2.6 <i>E-Government</i> .....	23
2.7 <i>Tapping box</i> .....	25
2.7.1 Definisi dan Manfaat <i>Tapping box</i> .....	25
2.7.2 Jenis <i>Tapping box</i> .....	25
2.7.3 Alur Sistem Monitoring Pajak Secara Online .....	26
2.8 Kerangka Pikir .....	27
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	29

3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Subyek dan Sumber Informasi.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	34
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Kota Bandar Lampung .....	36
4.1.2 Sejarah Berdirinya BPPRD Kota Bandar Lampung.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung .....	38
4.1.4 Struktur Organisasi BPPRD Kota Bandar Lampung.....	38
4.1.5 Gambaran Umum Rumah Makan Mas Yanto Lamongan .....	46
4.1.6 Gambaran Umum Rumah Makan SEDERHANA .....	47
4.2 Efektivitas Penerapan Program Sistem Elektronik <i>Tapping box</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada BPPRD Kota Bandar Lampung .....	48
4.2.1 Ketepatan Sasaran Program.....	49
4.2.2 Sosialisasi Program .....	52
4.2.3 Pencapaian Tujuan Program.....	58
4.2.4 Pemantauan Program.....	63
4.3 Pembahasan.....	67
4.3.1 Ketepatan Sasaran Program.....	68
4.3.2 Sosialisasi Program .....	70
4.3.3 Pencapaian Tujuan Program.....	72
4.3.4 Pemantauan Program.....	75
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	9
2. Daftar Informan Penelitian.....	32
3. Data Penerimaan Pajak Daerah Penggunaan Tapping box Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2023 .....	59
4. Target dan Realisasi Pajak Rumah Makan Yanto Lamongan tahun 2016-2022.....	60
5. Target dan Realisasi Pajak pada Restoran Sederhana Bandar Lampung tahun 2018-2022 .....	60
6. Matriks Efektifitas Penerapan Tapping box oleh Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Sistem Monitoring Pajak Secara Online .....	26
2. Monitoring Pajak Secara <i>Online</i> .....	27
3. Kerangka Pikir .....	28
4. Struktur Organisasi BPPRD Kota Bandar Lampung .....	40
5. RM. H. Mas Yanto Lamongan 3 .....	46
6. Media Sosial Instagram @rm.h.masyanto .....	46
7. Restoran Sederhana .....	47
8. Tapping box di RM. Mas Yanto Lamongan .....	50
9. Banner Sosialisasi Tapping box .....	54
10. Struk pembayaran di RM. Yanto Lamongan .....	56
11. Beberapa Daftar Restoran yang sudah dipasang tapping box .....	61
12. Bakso Sony disegel .....	65

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 masa kini, pengelolaan pajak berbasis teknologi adalah sebuah terobosan baru untuk menghindari penggelapan pajak dan meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pembayaran pajak oleh wajib pajak. Memungut pajak secara konvensional dapat menyebabkan terjadinya peluang melakukan penyelewengan besaran pendapatan pajak. Oleh karena itu, pengelolaan pajak daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mengefektifkan pengambilan pajak yang merupakan sumber pendapatan pemerintah daerah. Sumber pendapatan daerah sektor pajak seperti dari pajak restoran. Di Indonesia, ketiga jenis pajak tersebut sudah banyak dikelola oleh daerah penerapan program sistem elektronik *tapping box*. *Tapping box* tersebut berguna untuk melakukan *monitoring* pada setiap transaksi usaha. Pemasangan *tapping box* pada usaha restoran diatur dalam regulasi yang tepat. Penerapan program sistem elektronik *tapping box* tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah daerah dengan optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak restoran, tetapi juga dapat menguntungkan pelaku usaha. Bagi pelaku usaha restoran, keberadaan alat *tapping box* menunjukkan kepatuhan pajak sekaligus akan meningkatkan kredibilitas usaha.

Pajak adalah bantuan baik melalui langsung ataupun tidak langsung, yang bersifat memaksa oleh kekuasaan publik dari penduduk ataupun dari barang, guna menutup belanja pemerintah. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan penjelasan mengenai pajak yaitu kontribusi wajib pada negara

dari wajib pajak ataupun badan yang memiliki sifat pemaksaan menurut UU secara tak memperoleh timbal baliknya dengan langsung serta dimanfaatkan guna kebutuhan negara untuk semaksimal mungkin memakmurkan rakyatnya. Melalui dua definisi ini dapat dipahami bahwasanya pajak adalah anggaran yang masuk ke dalam kas negara, yang akan akan dikelola dan dimanfaatkan guna kebutuhan negara untuk memakmurkan rakyatnya, begitupun dengan pemungutan pajak yang ada pada daerah-daerah. Namun, kenyataan yang terjadi sekarang, pendapatan pajak tidak sebanding dengan belanja daerah atau pengeluaran daerah (Pandiangan, 2014).

Hal inilah yang membuat pemerintah harus menjadi lebih peka terhadap wajib pajak yang dihadapi sekarang, kepekaan pemerintah akan masalah yang dihadapi saat ini akan mengikutsertakan sumber daya manusia yang pada organisasi yaitu petugas pajak. Inilah yang disebut dengan SDM perpajakan, SDM yang berorientasi pada urusan perpajakan dan dituntut untuk memahami cara mengelola dan menangani pajak baik dengan langsung maupun tak langsung untuk keperluan perpajakan individu atau diri sendiri/pribadi dan juga guna kebutuhan perpajakan pihak lainnya, serta berusaha bagaimana agar Wajib Pajak (WP) memiliki kesadaran untuk membayar pajak, sehingga pendapatan pajak dan pengeluaran dapat seimbang, atau mungkin tidak menutup kemungkinan bahwa pendapatan pajak lebih besar daripada pengeluaran yang dilakukan.

Adanya revolusi industri 4.0 muncul sebuah gagasan yang membantu penanganan masalah pajak saat ini yang berbasis teknologi yang bernama *tapping box*. Hal ini dilakukan untuk mengatasi kurangnya SDM diorganisasi BPPRD. Namun pada realitanya adanya alat tersebut masalah mengenai pajak juga tak kunjung mereda. Melainkan adanya problematika baru yang muncul berkaitan alat tersebut, masyarakat WP maupun dari SDM perpajakan itu sendiri. Masalah peningkatan pajak di daerah juga bisa dipicu oleh SDM perpajakan itu sendiri, hal ini dapat berupa SDM perpajakan yang kurang memahami teknologi dan tak diberi pelatihan ataupun pendidikan terutama mengenai alat *tapping box*. Oleh karena ini, penting bagi pemerintah untuk

mengetahui strategi dalam mengelola SDM perpajakan, sebab jika SDM perpajakan tidak dikelola dengan baik maka ini bisa menjadi faktor utama tidak meningkatnya pendapatan pajak di daerah.

Terkait dengan persoalan pemungutan pajak dengan menggunakan alat perekam pajak, Pratiwi dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa pemasangan *tapping box* memiliki pengaruh positif guna tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penerapan alat perekam pajak bisa mempermudah dan menghasilkan manfaat terhadap wajib pajak serta memberikan peningkatan akan rasa patuh akan wajib pajak ketika melaksanakan kewajiban perpajakan (Pratiwi, 2019). Kendala pada pemasangan *tapping box* ialah pelaksanaan *monitoring* penanganan kendala tersebut dilakukan dengan memberikan sosialisasi dan penghargaan kepada wajib pajak. Pelaku usaha perlu mendukung kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dalam menyukseskan pembangunan daerah (Suardani, 2017). Kemudian Leliya dan Afiah mengungkapkan bahwa Penerapan pajak online dapat memberikan kemudahan pelayanan administrasi perpajakan oleh wajib pajak guna melakukan pelaporan, membayar pajak serta mewujudkan efisiensi waktu serta mengangkat jumlah pendapatan daerah (Afiah, 2016).

*Tapping box* merupakan alat perekam data transaksi dari suatu tempat usaha secara online. Tujuannya untuk mencegah kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga penerimaan pajak daerah menjadi maksimal. Pemkot Bandar Lampung menggunakan *tapping box* sebagai solusi agar terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatannya secara riil. Alat ini bermanfaat untuk transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak. *Tapping box* merupakan sebuah alat monitoring transaksi usaha secara online yang dipasang di mesin kasir untuk menghitung setiap transaksi yang terjadi di tempat usaha. Datanya langsung masuk ke server BPPRD Kota Bandar Lampung. Dengan begitu, dapat memonitor potensi pajak yang terjadi di tempat usaha. Dasar hukum penerapan sistem *tapping box* di Kota Bandar Lampung adalah Peraturan Daerah Kota Bandar

Lampung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah secara Elektronik (e-billing). Peraturan tersebut mengatur sejumlah kewajiban wajib pajak, seperti memelihara mesin *tapping box*, menyampaikan data transaksi pada surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) atau BPPRD. Serta memudahkan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam pelaksanaan sistem e-billing.

BPPRD Kota Bandar Lampung menargetkan memasang 500 *tapping box* pada wajib pajak dan baru sekitar 300 *tapping box* yang terpasang di tahun 2018-2019, BPPRD Kota Bandar Lampung menargetkan memasang 200 *tapping box* untuk melengkapi target 500 *tapping box* pada wajib pajak di tahun 2020. Namun pada awal tahun 2020 pemasangan *tapping box* harus terhenti karena terhalang pandemi virus corona atau Covid-19, ini memberikan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian global termasuk pula sektor perpajakan.

Dari data yang peneliti dapatkan saat melakukan pra riset didapatkan bahwa penerimaan pajak sebelum dan sesudah penggunaan *tapping box* Kota Bandar Lampung tahun 2016-2021 mengalami perubahan di setiap tahunnya dan cenderung berdampak positif karena terjadi kenaikan setiap tahunnya. Paling signifikan pada tahun 2017 pada angka 77,687% ditahun 2018 meningkat pesat setelah pemasangan *tapping box* naik ke angka 184,22%. Dampak yang positif ini semakin memicu Pemerintah Kota Bandar Lampung terus memasang alat perekam transaksi atau *tapping box* ke berbagai restoran untuk mendorong kepatuhan pemilik usaha membayar pajak. Meski demikian, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Bandar Lampung mencatat terdapat sejumlah restoran yang menolak pemasangan *tapping box*, meski diberikan secara gratis. Kendala di lapangan yakni aplikasi Wajib Pajak (WP) tidak support dengan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD). Karena ada beberapa format filenya yang beda. Sementara kendala lain jika memasang yakni IT dari mereka tidak *standby* di lokasi. Pemasangan *tapping box* merupakan arahan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Oleh karena itu, semua wajib pajak restoran harus bersedia dipasangi

*tapping box* untuk mencegah ketidakpatuhan membayar pajak (<https://bpprd.bandarlampungkota.go.id/v2/tappingbox3/>).

Penggunaan *tapping box* bukan tanpa masalah, seperti halnya permasalahan penolakan pemasangan *tapping box* pada usaha kuliner di Bandar Lampung. Sebanyak empat restoran di Bandar Lampung disegel karena melakukan pelanggaran Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2018 tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah Secara Elektronik (E-Billing). Restoran yang disegel diantaranya adalah Bakso Son Hajisony 1, Geprek Bensus, Rumah Makan Begadang 2 dan, Rumah Makan Padang Jaya. Dalam surat permohonan tersebut akan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemilik usaha agar segel restoran dapat dibuka kembali. Dalam kasus keempat restoran ini, Pelanggaran ada pada penggunaan alat perekam *Tapping box* restoran. Berdasarkan penaksiran, Bakso Sony ini perbulan sekitar 30 juta, tapi setelah pasang *tapping box* sekitar 60 sampai 80 juta. Rumah Makan Begadang 2, potensi pajaknya jika menggunakan *tapping box* bisa sekitar Rp150 juta, namun hanya membayar sekitar Rp40 juta-an. Restoran Padang Jaya memiliki potensi pajak sekitar Rp16 juta, dan hanya membayar sekitar Rp 5 Juta dan masih ada tunggakan. Geprek Bensus memiliki potensi pajak sekitar Rp 20 juta dan pada pembayaran terakhir hanya membayar Rp 7 juta (<https://kupastuntas.co/2021/06/08/langgar-aturan-tapping-box-empat-restoran-di-bandar-lampung-disegel>). Pelaksanaan pemungutan pajak restoran terdapat berbagai permasalahan yang menghambat efektivitas penerimaan pajak. Permasalahan dasar dalam pemungutan pajak restoran yaitu adanya manipulasi pelaporan data wajib pajak sehingga data yang diterima tidak riil atau berbeda dengan kondisi sebenarnya dan sistem pembukuan di restoran/rumah makan tidak tertib sesuai dengan prosedur (Yuniati & Yuliandi, 2021).

Adanya kebocoran pajak yang disebabkan oleh pemungutan pajak secara manual atau disebut pemungutan pajak *self-assesment system* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang artinya wajib pajak bertanggung

jawab dan memperhitungkan ataupun membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang kepada wajib pajak. Adanya *self-assesment sytem* atau melaporkan pajak secara manual ini menyebabkan adanya peluang untuk memanipulasi data pajak terutang dan praktik suap yang disebabkan sistem belum terintegrasi dalam *data base* (Raihan et.al, 2021) menanggapi permasalahan tersebut, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mengamanahkan penerapan *Monitoring Center for Prevention* (MCP) KPK mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi. MCP-KPK merupakan program yang diusung oleh KPK untuk melakukan monitoring capaian kerja program pencegahan korupsi melalui tata kelola pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Dukungan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung dilakukan dengan menerapkan sistem monitoring pelaporan pembayaran pajak (MP3) menggunakan *tapping box* di sejumlah rumah makan atau restoran. Dasar penggunaan *tapping box* sebagai *monitoring* pajak tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah Secara Elektronik (E-Billing).

*Tapping box* merupakan salah satu alat perekam data transaksi usaha wajib pajak bersifat elektronik, fungsi dari *Tapping box* itu sendiri sama seperti mesin kasir yang didalam nya sudah terprogram. seperti kaitannya di restoran menu dan harganya demikian, ketika wajib pajak atau konsumen membayar tagihan yang harus dibayar Disitulah alat itu berfungsi dengan sendirinya mencatat transaksi yang dilakukan oleh konsumen ke restoran. *Tapping box* yang digunakan sejak tahun 2018 belum semuanya mencakup wajib pajak yang ada di Kota Bandar Lampung dikarenakan keterbatasan alat *Tapping box* dipasang secara bertahap dari 2018 sampai dengan 2022 ini. Penanganan dari BPPRD sendiri sejak pertama pemasangan *tapping box* yang pertama dilakukan yaitu dengan cara sosialisasi, bahwa setiap usaha itu akan dipasangi alat *tapping box* kemudian dilakukan pengawasan secara berkala menggunakan dasbor jadi disetiap transaksi yang dilakukan oleh wajib pajak bisa langsung terlihat. Kemudian bagi restoran yang belum menggunakan *tapping box* dilakukan pengawasan secara manual bisa disebut dengan istilah

(*opname*) dengan cara mengirimkan pegutas di restoran disitu sampai jam-jam tertentu kemudian mencatat transaksi yang terjadi di restoran. Adapun peraturan bagi pelaku usaha yang menggunakan *tapping box* ini dikeluarkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 namun sekarang sudah dicabut dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan dasarnya dalam pemungutan pajak daerah yang didalamnya mengatur tentang pemungutan pajak secara elektronik dalam hal ini menggunakan *tapping box*. pemerintah daerah diamanatkan untuk membuat peraturannya lagi yaitu perda. Perda Bandar Lampung melakukan pemasangan *tapping box* berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2018 tentang sistem pembayaran pajak daerah secara elektronik.

Terjadi peningkatan yang sangat signifikan dari pemasangan alat *tapping box* ini dikarenakan sekarang realisasi dari transaksi masing-masing terlihat disitu, sebelum adanya *tapping box* ini hanya dilakukan dengan cara membuat pembukuan yang mungkin tidak lengkap dan tidak sempurna sehingga yang mereka laporkan belum sesuai dengan potensi yang sebenarnya. dengan penggunaan *tapping box* ini langsung terlihat sangat nyata transaksi pada hari itu dan berapa pajak yang harus dibayar dan ada peningkatan yang sangat signifikan (Hasil Pra Survei Wawancara, Tanggal 12 Juli 2022). Namun masih adanya manipulasi, pandangan wajib pajak terhadap pemasangan *tapping box*, dan masih adanya error disistem menjadi kendala yang masih terjadi dalam pelaksanaan pemasangan *tapping box* di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Efektivitas Penerapan Program Sistem Elektronik *Tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian adalah: Bagaimana efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan



daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang sudah dirumuskan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat teoritis
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu khususnya dalam bidang Administrasi Negara mengenai pelayanan publik.
  - b. Memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam bidang Administrasi Negara mengenai pelayanan publik khususnya, perihal penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.
2. Manfaat praktis
  - a. Sebagai bahan masukan bagi objek penelitian.
  - b. Sedang bagi diri peneliti adalah untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Selain itu, dengan adanya penelitian terdahulu diharapkan dapat terlihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dan penelitian yang akan dilakukan. Dari penelitian terdahulu, tidak ditemukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan, namun terdapat penelitian yang diangkat sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

Judul, Nama Peneliti, Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan <i>Tapping box</i> Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota Kendari), (Firdaus, 2020)	Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah	Legalitas penerapan alat transaksi pajak ini ditetapkan pada Peraturan Walikota Kendari No. 24 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah secara Sistem <i>Online</i> melalui Alat Perekam Pajak. Penerapan <i>tapping box</i> memberikan dampak yang sangat positif terhadap besaran jumlah penerimaan daerah dibandingkan dengan sebelumnya	Perbedaan penelitian ini dengan Penelitian Firdaus (2020) pada subjek penelitian dimana penelitian Firdaus (2020) difokuskan pada inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah, sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada efektivitas

Judul, Nama Peneliti, Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>pemasangan alat tersebut. Hal ini terlihat pada penerimaan pajak hotel tahun 2018 berjumlah Rp.8,76 miliar meningkat menjadi Rp. 12,7 miliar pada tahun 2019. Penerimaan pajak restoran tahun 2018 sebesar Rp. 11,2 miliar menjadi Rp. 16 miliar meningkat di tahun 2019. Kemudian penerimaan pajak hiburan pada tahun 2018 sebesar Rp. 7,2 miliar mengalami peningkatan menjadi Rp. 8,5 miliar pada tahun 2019. Jumlah pemasangan <i>tapping box</i> di Kota Kendari juga meningkat yang awalnya 76 unit menjadi 464 unit hingga Oktober tahun 2020</p>	<p>penerapan program sistem elektronik <i>tapping box</i> sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah</p>
<p>Pengaruh penggunaan <i>tapping box</i> dan <i>non tapping box</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang, (Alwan, 2020)</p>	<p>Pengaruh penggunaan <i>tapping box</i> dan <i>non tapping box</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa Pengaruh penggunaan <i>tapping box</i> dan <i>non tapping box</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan Penelitian Alwan (2020) pada subjek penelitian dimana penelitian Alwan (2020) difokuskan pada pengaruh penggunaan <i>tapping box</i> dan <i>non tapping box</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada efektivitas penerapan program sistem elektronik <i>tapping box</i> sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah.</p>

Judul, Nama Peneliti, Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode <i>Tapping box</i> Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, (Iris, 2019)	Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode <i>Tapping box</i>	Dari hasil penelitian secara umum Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode <i>Tapping box</i> Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi sudah dikatakan baik dengan rata-rata persentase 78,56%. Akan tetapi masih ada kekurangan yang sangat perlu dibenahi dalam memberikan pelayanan.	Perbedaan penelitian ini dengan Penelitian Iris (2019) pada subjek penelitian dimana penelitian Iris (2019) difokuskan pada inovasi pelayanan pajak daerah dengan metode <i>tapping box</i> , sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada efektivitas penerapan program sistem elektronik <i>tapping box</i> sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah
Penerapan <i>Online system</i> Dalam Pemungutan Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Kota Samarinda, (Isnayni, 2020)	Penerapan <i>Online system</i> Dalam Pemungutan Pajak Restoran	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penerapan pajak melalui <i>online system</i> yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda berjalan kurang maksimal dilihat dari target dan realisasi ada yang tidak tercapai. Sistem yang telah diterapkan memudahkan para wajib pajak untuk menghitung dan membayar pajak, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, sedangkan faktor penghambat di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda yaitu	Perbedaan penelitian ini dengan Penelitian Isnayni (2020) pada subjek penelitian dimana penelitian Isnayni (2020) difokuskan pada penerapan <i>online system</i> dalam pemungutan pajak restoran, sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada efektivitas penerapan program sistem elektronik <i>tapping box</i> sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah

Judul, Nama Peneliti, Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>komponen-komponen sistem informasi yang seperti perangkat keras yang terbilang mahal dan susah untuk dilengkapi oleh restoran dengan pendapatan rendah kemudian perangkat lunak sering terjadi <i>error system</i> akibat tingginya tingkat transaksi, jaringan internet menjadi masalah yang sering terjadi yang menghambat proses pelaporan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda dalam proses pemungutan pajak restoran, dan perawatan dari perangkat yang hanya bisa dilakukan oleh pihak staff teknisi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda menghambat proses transaksi yang sedang berjalan dan proses perhitungan pajak secara <i>online</i>.</p>	

*Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti Tahun 2022*

## 2.2 Efektifitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut pendapat Mahmudi, efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian

tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Ditinjau dari segi pengertian efektivitas lainnya, dapat diartikan bahwa efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan (Mahmudi, 2005).

Hidayat (2006:34) yang menjelaskan bahwa “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya”.

Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Barnard dalam Prawirosentono mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, peneliti beranggapan bahwa efektivitas bisa tercipta jika tujuan yang direncanakan dalam sebuah kebijakan atau program dapat tercapai setelah kebijakan atau program tersebut dijalankan (Prawirosentono, 2014).

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat (Rosalina, 2012).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka untuk menilai efektifitas diperlukan suatu ukuran sebagai suatu standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Terdapat beberapa ukuran untuk menilai efektifitas atau indikator untuk mengukur mengapa suatu kebijakan dapat tercapai atau tidaknya tujuan dari kebijakan tersebut. Krech, Cruthfied, dan Ballachey dalam Danim secara khusus menyebutkan ukuran efektifitas, sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektifitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pula jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi (Danim, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ukuran dari efektifitas diharuskan adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran. Dalam beberapa kasus, ukuran efektifitas yang dibuat oleh Krech, Cruthfied, dan Ballachey tersebut lebih sering dipakai untuk mengukur efektifitas ekonomi. Pada konsep yang lain, ukuran dari efektifitas juga mensyaratkan adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi. Artinya ukuran dari efektifitas adalah adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi, sebagaimana diungkapkan Cambell (Danim, 2014).

Menurut pendapat Cambell dalam Steers menyebutkan beberapa ukuran dari efektivitas, yaitu

- 1) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
- 2) Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
- 3) Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
- 4) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
- 5) Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
- 6) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
- 7) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
- 8) Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
- 9) Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
- 10) Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
- 11) Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
- 12) Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan (Steers, 2014).

Adapun Dunn menegaskan bahwa dimensi efektivitas program diuraikan menjadi beberapa indikator, yaitu (1) Kejelasan tujuan program; (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan program; (3) Perumusan kebijakan program yang mantap; (4) Penyusunan program yang tepat; (5) Penyediaan sarana dan prasarana; (6) Efektivitas operasional program; (7) Efektivitas



fungsional program; (8) Efektivitas tujuan program; (9) Efektivitas sasaran program; (10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan (11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program (Dunn, 2013).

Budiani menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya

3. Pencapaian Tujuan Program

Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program (Budiani, 2007).

Pemilihan teori menurut Budiani untuk mengukur efektivitas suatu program karena dari keempat indikator yang disebutkan Budiani dapat menggambarkan secara jelas efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung mulai dari sasaran, sosialisasi, pencapaian dan pemantauan program.

Manajemen menurut Kreitner adalah suatu proses bekerja sama dengan dan melalui lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan secara efisien menggunakan sumber daya yang terbatas di lingkungan yang berubah-ubah.

Menurut Donnely, Gibson, dan Ivancevich manajemen mencakup kegiatan yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mengoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh orang lainnya dan untuk mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai oleh satu orang saja.

Menurut Jones dan George manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### **2.3 Penerapan Program**

Penerapan merupakan aktivitas yang terlihat setelah adanya pengarahan yang sah dari suatu program yang meliputi upaya mengelola input. Van Meter dan Van Horn dalam Agustino mendefinisikan “penerapan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”. Tindakan-tindakan yang dimaksud mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh program (Agustino, 2016). Penerapan suatu program merupakan suatu yang kompleks, dikarenakan banyaknya faktor yang saling berpengaruh dalam sebuah sistem yang tidak lepas dari faktor lingkungan yang cenderung selalu berubah. Warwick mengatakan bahwa dalam tahap penerapan program terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu faktor pendorong (*facilitating conditions*) dan faktor penghambat (*impending conditions*) (Abdullah, 2018).

Lebih lanjut Syukur menjelaskan bahwa pengertian dan unsur-unsur pokok dalam proses penerapan suatu program sebagai berikut:

1. Proses penerapan program adalah rangkaian kegiatan tindak lanjut yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah langkah yang strategis

maupun operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijaksanaan menjadi kenyataan, guna mencapai sasaran yang ditetapkan semula.

2. Proses penerapan dalam kenyataannya yang sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil ataupun gagal sama sekali ditinjau dari hasil yang dicapai “*outcomes*” serta unsur yang pengaruhnya dapat bersifat mendukung atau menghambat sasaran program.
3. Dalam proses penerapan sekurang-kurangnya terdapat empat unsur yang penting dan mutlak yaitu:
  - a. Penerapan program atau kebijaksanaan tidak mungkin dilaksanakan dalam ruang hampa. Oleh karena itu faktor lingkungan (fisik, sosial budaya dan politik) akan mempengaruhi proses penerapan program pada umumnya.
  - b. Target *group* yaitu kelompok yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat program tersebut.
  - c. Adanya program yang dilaksanakan.
  - d. Unsur pelaksanaan atau implementer, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawaasan penerapan tersebut (Syukur, 2018).

Karakteristik sebuah program menurut (Sore dan Sobirin, 2017) adalah:

- a. Adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai, yaitu pemecahan masalah publik (*public problem solving*).
- b. Adanya tindakan-tindakan tertentu yang dilakukan.
- c. Merupakan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik.
- d. Adakalanya berbentuk ketetapan pemerintah yang bersifat negatif, yaitu ketetapan untuk tidak melakukan apa-apa.

Penerapan merupakan suatu proses yang sangat penting ketika berbicara penerapan program baik itu yang bersifat sosial atau dalam dunia pendidikan. Penerapan program merupakan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan dalam upaya mencapai tujuan dari program itu sendiri, implemetasi program

merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan. Penerapan program merupakan upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan. Menurut Jones dalam Suryana ada tiga pilar aktivitas dalam mengoperasikan program yaitu:

1. Pengorganisasian Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.
2. Interpretasi Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
3. Penerapan atau Aplikasi Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya (Suryana, 2019).

Salah satu model penerapan program yakni model yang diungkapkan oleh Korten dalam Tarigan menyatakan bahwa model ini memakai pendekatan proses pembelajaran dan lebih dikenal dengan model kesesuaian penerapan program. Korten menggambarkan model berintikan tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur penerapan program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program (Tarigan, 2018).

## 2.4 Pajak

### 2.4.1 Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa 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.

Saptono mendefinisikan pajak sebagai suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang diterapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat menjalankan tugas-tugasnya dalam pemerintahan (Saptono, 2016).

### 2.4.2 Jenis Pajak

Menurut Erly, berikut adalah pajak sesuai dengan lembaga pemungutnya:

1. Pajak Pusat, merupakan pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
2. Pajak Daerah, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, dan lain-lain (Erly, 2016).

### 2.4.3 Sistem Pemungutan Pajak

Saptono menjelaskan mengenai sistem pemungutan pajak, sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara mengelola uang pajak terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara (Saptono, 2016). Ada 3 (tiga) sistem dalam pemungutan pajak yaitu:

1. *Official Assessment System.*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak dengan memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang. Ciri-cirinya: Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pada sistem ini Wajib Pajak lebih bersifat aktif tanpa adanya campur tangan dari fiskus. Disini fiskus yang bertugas untuk mengawasi Wajib Pajak

3. *With Holding System.*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak .

## 2.5 Pajak Daerah

### 2.5.1 Definisi Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah

yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Mardiasmo mendefinisikan pajak daerah sebagai suatu pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah dan ditujukan untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga daerah. Pajak Daerah dapat disebut juga sebagai kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018).

### **2.5.2 Jenis-jenis Pajak Daerah**

Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak yang telah ditentukan, sebagaimana tersebut di bawah. Pajak daerah dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

a. Jenis pajak daerah tingkat I (Provinsi) terdiri atas:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- 4) Pajak Air Permukaan
- 5) Pajak Rokok

b. Jenis pajak daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) terdiri atas:

- 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 Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- 11) Bea Perolehana atas Tanah dan Bangunan (Mardiasmo, 2018).

### **2.5.3 Objek Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tidak secara tegas dan jelas menentukan apa yang menjadi objek pajak pada setiap jenis pajak daerah, tetapi menyerahkannya pada Peraturan Pemerintah. Hal ini merupakan penentuan objek pajak secara umum, mengingat pemberlakuan suatu jenis pajak daerah pada suatu Provinsi atau Kabupaten/Kota ditetapkan dengan peraturan daerah, untuk mengetahui apa yang menjadi objek pajak harus dilihat apa yang ditetapkan Peraturan Daerah dimaksud sebagai Objek Pajak (Mardiasmo, 2018).

## **2.6 E-Government**

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Wibawa, 2019). *E-Government* adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). *E-Government* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pabilitas layanan



terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Suaedi dan Wardiyanto, 2010).

*E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya:

1. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
4. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis (Wibawa, 2019).

Visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien. Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas, yaitu:

1. Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru;
2. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas (Suaedi dan Wardiyanto, 2010).

## 2.7 *Tapping box*

### 2.7.1 Definisi dan Manfaat *Tapping box*

*Tapping box* merupakan alat perekam transaksi usaha yang digunakan dalam sistem administrasi pajak. Kegiatan ini disebut *monitoring* dimana adanya pengawasan pelaporan pembayaran pajak terhadap wajib pajak daerah khususnya wajib pajak, wajib pajak restoran dan juga wajib pajak hiburan (Suardani, 2017).

*Tapping box* adalah sebuah alat yang dapat menangkap transaksi yang tercetak oleh *printer point of sales* yang digunakan oleh wajib pajak. Manfaat dari *tapping box* ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak agar terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatannya secara riil
2. Bagi Pemerintah adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dalam pemungutan pajak
3. Bagi Masyarakat manfaatnya adalah memberikan keyakinan informasi bahwa pajak yang dibayarkan benar masuk ke kas negara sehingga berdampak positif bagi wajib pajak.

Alat pemantau transaksi penjualan usaha atau *Tapping box* merupakan suatu perangkat yang dipasang diantara *cash register* maupun *Point of Sales* dan *printer* pada wajib pajak, restoran, parkir dan hiburan. Fungsi alat ini adalah menangkap dan merekam data hasil dari cetak struk/*bill*/tanda terima pembelian yang dilakukan oleh subjek pajak, dimana hasil dari perekaman data akan dikirimkan ke *server* Dinas Pendapatan Daerah dan dapat dilihat hasilnya pada Aplikasi *Monitoring* (Cartenz, 2018).

### 2.7.2 Jenis *Tapping box*

Menurut Cartenz *tapping box* memiliki beberapa jenis, terdapat 3 jenis *tapping box* yang diterapkan dalam rangka pengawasan pajak daerah. Pertama adalah *tapping box* aktif, kedua adalah *tapping box* pasif dan

yang terakhir adalah *cash register*. Berikut adalah penjelasan masing-masing *tapping box* berdasarkan jenisnya:

1. *Tapping box* Aktif. Jenis *tapping* ini adalah *tapping* yang langsung terhubung dengan *server* wajib pajak. Sehingga transaksi yang terekam dan terhubung ke *dashboard* Badan Pendapatan Daerah adalah transaksi *realtime*.
2. *Tapping box* Pasif. jenis *tapping* ini tidak langsung dapat terhubung ke dashboard Badan Pendapatan Daerah secara *real time*, melainkan akan diproses H+1.
3. *Cash Register*. *Tapping* ini khusus untuk wajib pajak yang tidak memakai komputer (sistem) dalam transaksinya (Cartenz, 2018).

### 2.7.3 Alur Sistem Monitoring Pajak Secara Online

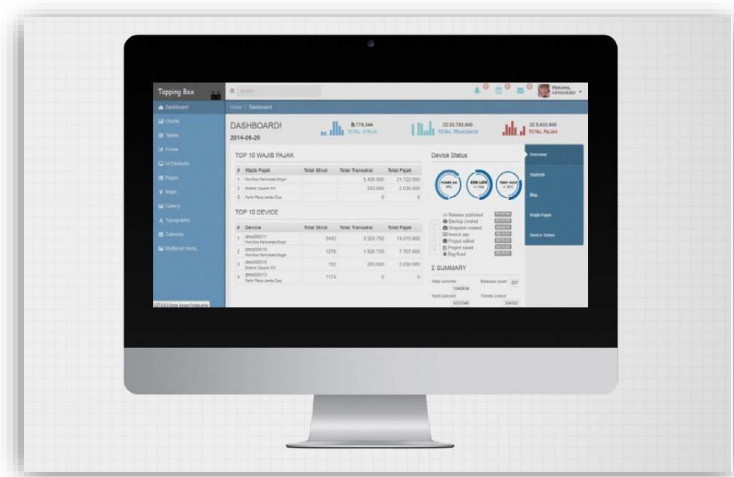


**Gambar 1. Alur Sistem Monitoring Pajak Secara Online**

1. Capturing
 

*Tapping box* mencatat setiap transaksi yang dikeluarkan oleh mesin kasir lalu dikirimkan ke Server melalui jaringan GSM dalam bentuk RAW Data
2. Profiling & Parsing
  - a. Proses RAW Data berdasarkan Profile Struk dan menghasilkan data text: id device, nomor wp, nomor struk, waktu transaksi dan nilai transaksi.
  - b. Data disimpan ke dalam database transaksi
3. Monitoring
 

Proses data dari hasil *parsing* dan *profiling* direpresentasikan dalam bentuk *interface dashboard*, report dan alarm



**Gambar 2. Monitoring Pajak Secara Online**

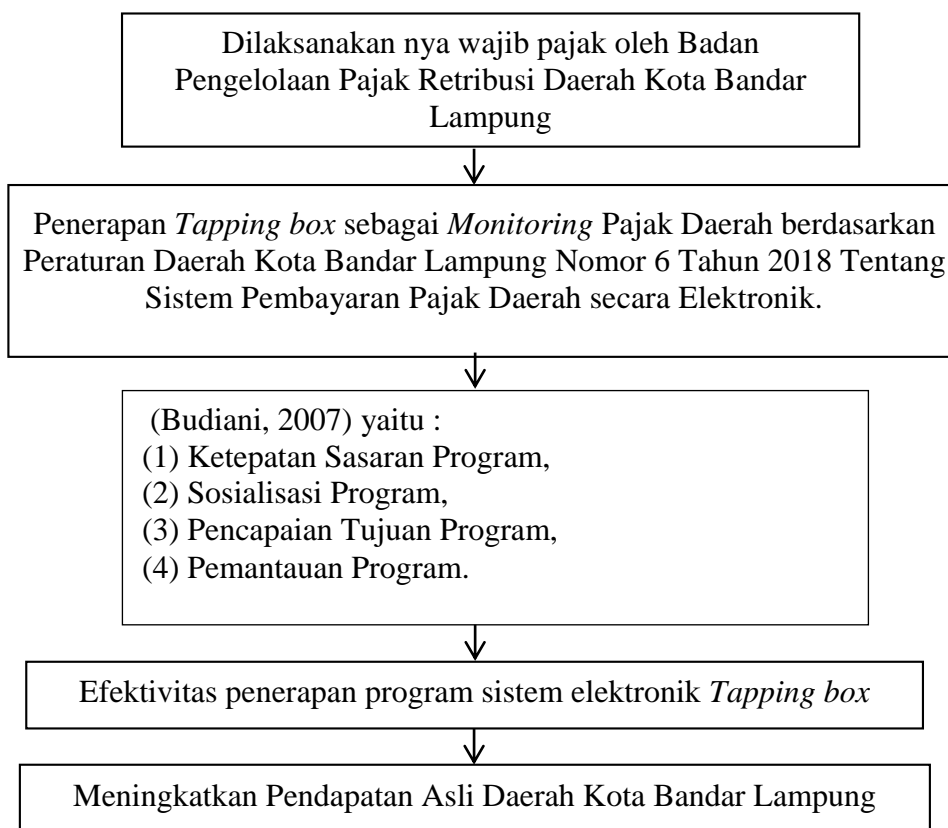
Jika metode pengambilan data menggunakan metode *Printer Data Capture*, Tim Teknis dari Penyedia akan melakukan survei ke setiap lokasi wajib pajak. Jika metode pengambilan data menggunakan metode *Server Data Capture*, Tim Teknis dari Penyedia akan berkoordinasi lebih lanjut dengan Tim IT internal dari masing-masing wajib pajak untuk membicarakan secara teknis mengenai informasi/data-data yang perlu disediakan atau dikonfigurasi.

## 2.8 Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan gambaran skema penelitian atau alur pemikiran yang akan dilakukan oleh peneliti. Tercapainya hasil dari efektif atau tidaknya kebijakan penerapan *tapping box* oleh Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung, disertai dengan alur atau sistem dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Wajib pajak akan melakukan pelaporan pembayaran pajak secara *online system*. Pelaporan pembayaran pajak akan terhubung dengan *database* milik Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung. *Cash register* atau komputer yang dimiliki oleh wajib pajak sudah dipasang perangkat *tapping box*, dan peran *tapping box* sebagai *monitoring* akan merekam transaksi penjualan harian wajib pajak secara *realtime*.

*Tapping box* bukan hanya merekam transaksi penjualan dari wajib pajak, tetapi juga melakukan sinkronisasi antara pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak dan data penjualan harian yang terekam oleh *tapping box*. Rekapitulasi penjualan harian wajib pajak yang terekam oleh *tapping box* dan pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini penulis ingin melakukan peninjauan dengan menggunakan teori dari (Budiani, 2007) yaitu: (1) Ketepatan Sasaran Program, (2) Sosialisasi Program, (3) Pencapaian Tujuan Program, (4) Pemantauan Program.

Berdasarkan uraian tersebut, berikut ini adalah gambaran kerangka pikir dari penelitian ini:



**Gambar 3. Kerangka Pikir**  
 Sumber : Diolah oleh peneliti, 2022

### **III.METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini, merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan khususnya mengenai Efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

#### **3.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Menurut Pohan ruang lingkup penelitian merupakan keluasan cakupan penelitian yang dapat dibatasi dengan lokasi dan waktu penelitian (Pohan, 2007). Sesuai fokus permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian Ilmu Sosial dan Politik pada bidang Administratif Negara khususnya sistem pelayanan publik dalam hal efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung. Sedangkan penelitian dilakukan pada tahun 2022.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, sehingga observasi serta analisis hasil penelitian akan lebih terarah. Menurut Sugiyono fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan, dan bersifat holistic (menyeluruh tidak dapat dipisah-pisahkan) (Sugiyono, 2014).

mengetahui strategi dalam mengelola SDM perpajakan, sebab jika SDM perpajakan tidak dikelola dengan penerapan program sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung yang terdiri dari:

1. Ketepatan Sasaran Program

Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya dalam penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

2. Sosialisasi Program

Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

3. Pencapaian Tujuan Program

Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

### **3.4 Subyek dan Sumber Informasi**

Informasi adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan harus sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat internal. Dalam Iskandar dengan mengutip pendapat dari Spradley mengemukakan bahwa informan

sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Sederhana, hanya terdapat situasi sosial tunggal.
2. Mudah memasukinya.
3. Tidak menyulitkan dalam melakukan penelitian, mudah memperoleh izin, kegiatannya terjadi berulang-ulang (Iskandar, 2018).

Informan pada penelitian ini adalah:

1. Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Eksfensifikasi Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung
2. Kepala Sub Bidang Pajak Restoran Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung
3. Kepala Sub Bidang pajak reklame Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung
4. Karyawan Rumah Makan Mas Yanto Lamongan
5. Karyawan Restoran Sederhana

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data (Sugiyono, 2014). Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu, teknik pengumpulan data secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses Efektivitas penerapan program sistem elektronik *tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung, dilakukan mulai dari awal hingga akhir proses. Hal tersebut bertujuan agar peneliti mengetahui penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.



## 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data serta informasi secara mendalam mengenai penerapan sistem elektronik *tapping box* sebagai upaya meningkatkan pendapatan daerah pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung. Peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar Informan Penelitian**

No	Informan	Nama	Waktu Wawancara
1.	Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Eksfensifikasi Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung	Ir. Idul Haji Atmoko	21 Mei 2023
2.	Kepala Sub Bidang Pajak Restoran Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung	Indra Yuli wardana S.IP.,MM	17 Juli 2023
3.	Kepala Sub Bidang pajak reklame Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung	Zainal Arifin natapradja	21 Mei 2023
4.	Karyawan Rumah Makan Mas Yanto Lamongan	Rahman	13 Juli 2023
5.	Karyawan Restoran Sederhana	Agus	23 Agustus 2023

*Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti Tahun 2022*

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden (Sugiyono, 2014). Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, peneliti melakukan wawancara untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Adapun teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Fungsinya sebagai pelengkap data hasil wawancara maupun observasi sehingga hasil penelitian semakin terpercaya Bungin dalam (Wekke et al., 2019). Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014). Adapun data yang peneliti peroleh adalah merupakan dari hasil laporan-laporan dan keterangan-keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi-misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data (analizing) adalah proses mengorganisasikan dan menggunakan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat disimpulkan seperti saran yang disimpulkan oleh data (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan oleh peneliti, adalah analisis kualitatif yakin dengan menguraikan data dalam bentuk rumusan kalimat-kalimat, sehingga mudah dibaca dan diberi arti (diinterpretasikan) bila data itu kualitatif. Dalam melakukan analisis data juga diperlukan teknik pengecekan data, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Mulyana, 2013), beberapa tahap yang peneliti lakukan dalam menganalisis data, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas, dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

## 2. Penyajian Data (data display)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data berguna untuk menguji keabsahan data dilakukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu (Moloeng, 2016). Adapun kriteria yang digunakan dalam pemeriksaan data dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Uji *Kredibilitas*

Pada uji kredibilitas menggunakan triangulasi. Terdapat 3 jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik (Sugiyono, 2007). Dalam hal ini, penulis menggunakan triangulasi sumber karena sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa keabsahan informasi dengan berbagai sumber data yang tersedia yaitu hasil wawancara observasi dan dokumentasi yang berhubungan dengan efektivitas penerepan program sistem elektronik tapping box pada badan pengelolaan pajak retribusi daerah kota bandar lampung

#### 2. Uji *Transferabilitas (Transferability)*

Uji tranferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif dimana validitas eksternal dilakukan dengan menunjukkan derajat ketepatan dari hasil penelitian terhadap populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007). Oleh karena itu, hasil penelitian harus diuraikan secara rinci dan dapat dipercaya agar orang

lain dapat memahami hasil penelitian ini

3. Uji kebergantungan (*Dependability*)

Uji kebergantungan dilakukan dengan dilakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian sehingga dibutuhkan diskusi dengan dosen pembimbing. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah hasil penelitian dapat diandalkan atau tidak (Hidayat, 2021).

4. Uji kepastian ( *confirmability* )

Menguji kepastian hasil penelitian dapat dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian dalam hal ini jangan sampai setiap hasil yang ada di ungkapkan tidak memiliki proses didalamnya. Suatu hasil penelitian dapat dikatakan objektif jika penelitian ini telah disetujui pada beberapa penelitian lainnya.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa "Efektivitas Penerapan Program Sistem Elektronik *Tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung" dilihat dari pendekatan teori pengawasan Handoko sudah cukup baik dan efektif dilihat dari adanya peningkatan pendapatan daerah sesudah menggunakan *Tapping box* dengan rata-rata kenaikan dari 5 tahun terakhir sebesar 31,2%.
2. Adanya program ini juga cukup meminimalisir kebocoran terhadap pajak. Hal ini dapat dilihat melalui indikator efektivitas. Ketepatan sasaran program dimana dalam penentuan sasaran program ini yaitu para pelaku usaha yang ada di Bandar Lampung yang sudah memiliki sistem pembayaran dan memiliki omset penjualan yang potensial.
3. Sosialisasi program mengenai penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak BPPRD bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan efektif berupa sosialisasi langsung maupun melalui media banner kepada pihak wajib pajak restoran.
4. Pencapaian program *tapping box* ini dinilai mampu mencapai tujuan yang diharapkan, dilihat dengan adanya peningkatan penerimaan pajak daerah setelah pemasangan *tapping box*.
5. Pemantauan program hasil yang didapat dalam pemantauan ini sudah efektif dimana pemantauan yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan peserta program dan pemantauan yang dilakukan secara berkala oleh pihak BPPRD Dinas yang turun langsung

kelapangan, namun masih ada beberapa pelaku usaha yang tidak memakai alat *tapping box* dengan benar seperti sengaja dipastikan dan tidak digunakan.

## 5.2 Saran

Berikut ini beberapa saran yang diberikan peneliti kepada BPPRD Kota Bandar Lampung terkait dengan Efektivitas Penerapan Program Sistem Elektronik *Tapping box* Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung antara lain:

1. Sebaiknya pemerintah Kota Bandar Lampung perlu memasang alat *tapping box* diseluruh tempat usaha, supaya pendapatan asli daerah kota bandar lampung dapat tercapai sesuai target yang ada. serta perlu meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak agar tidak ada keraguan ketika dilakukan pemasangan alat tersebut.
2. BPPRD Bandar Lampung bertindak tegas terhadap penyelewengan yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga *lost* potensi akan pajak berkurang dan dapat peningkatan pendapatan daerah.
3. Pengembangan *server monitoring tapping box* yang terhubung langsung ke BPPRD untuk meningkatkan pengawasan direstoran. Dalam rangka mendukung kesadaran terhadap wajib pajak . serta perlu adanya penugasan khusus untuk memantau setiap *server tapping box* sehingga dapat mendeteksi dengan cepat kondisi *tapping box* direstoran
4. Sebaiknya wajib pajak tidak perlu melakukan penghindaran terhadap pemasangan alat *tapping box* ini karena pemasangan alat ini sangat memudahkan pemilik usaha dalam penyetoran pajak daerah yang dipungut .karena pemilik usaha hanyalah sebagai penyalur pajak yang telah diterima dari konsumen . dengan adanya alat *tapping box* ini konsumen bisa lebih percaya kepada pemilik usaha atas penggunaan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2018). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Abdul, M., Anwar, H. S., & Pikri, F. (2022). *Efektivitas Program Inovasi Weselpos Cash to Account di Kantor Pos: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 5(1), 18-29.)
- Afiyah, L. d. (2016). Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Al-Mustafa*, 158-177.
- Agustino. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alwan. (2020). Pengaruh Penggunaan *Tapping box* dan *Non Tapping box* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Repository Universitas Muhammadiyah Palembang*, 79-83.
- Budiani. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Cartenz. (2018). *Buku Panduan Sistem Informasi Pendapatan Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danim. (2014). *Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Erly. (2016). *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Firdaus. (2020). Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan *Tapping box* Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota. *JIABI*, 143.
- Iris. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Universitas Hasanuddin*, 23-26.
- Iskandar. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Isnayni. (2020). Penerapan Online System dalam Pemungutan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 9565-9575.
- Kasahara, R. F. N., & Muhammad, R. N. (2023). Evaluasi Penerapan Tapping Box dalam Penerimaan Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Parkir dengan menggunakan Model End User Computing Satisfaction di Kota Sukanbumi Krisna: *Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(2), 284-296.
- Larasati, Dewi Citra, and Kresensia Egi Buga. 2020. "Evaluasi Kegiatan Pemasangan *Tapping box* Dalam Rangka Menunjang Implementasi Pajak Online". Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH 2020) Universitas Widyagama Malang 155-166.
- Leliya dan Fifi Afiyah. Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal AlMustafa*. Volume 4 nomor 2 (2016). hlm 158-177
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Medpress Digital.
- Mulyana. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Daerah secara Elektronik
- Pohan. (2007). *Metodologi Penelitian Peendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute dan Lanarkka Publisher.
- Pratiwi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan *Tapping box* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 1357-1385.
- Prawirosentono. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Raihan, M., Sarumpaet, S., & Sukmasari, D. (2021). Penerimaan pajak daerah kota Bandar Lampung sebelum dan sesudah penggunaan *tapping box*. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 91-108.
- Rosalina. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren



- Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdaya Masyarakat*, 3.
- Saptono. (2016). Pembetulan Faktur Pajak Pada PT. OBN . *Jurnal Perpajakan Universitas Katolik Soegijapranata*, 75-76.
- Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: CV Sah Media.
- Steers. (2014). *Employee organization Link ages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover* . New York: Academic Press.
- Suaedi dan Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suardani. (2017). Efektifitas Pelaksanaan Monitoring Pajak Daerah Berbasis Sistem Informasi Pada Industri Perhotelan di Kabupaten Buleleng. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 56-58.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. (2019). *Pengembangan Kewirausahaan untuk Pemberdayaan UKM Daerah*. Jakarta: Pustaka Obor Indonesia.
- Syafei, M., Meutia, I. F., *et all* & Yulianti, D. (2020). Efektivitas Program Komunitas Keamanan Terpadu (K2T) dalam Menciptkan Keamanan dan Ketertiban (Kamtibmas) di Kelurahan Sukarame. *Jurnal Administrativa*, 2(1), 15-29.
- Syukur. (2018). Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan. *Persadi Ujung Pandang*, 25-26.
- Tarigan. (2018). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 26-28.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wibawa. (2019). *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Wirawan. (2012). *EVALUASI: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Teks*. Jakarta: Rajawali Pers

Yuniati, E., & Yuliandi, Y. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Reklame Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bogor Tahun 2015-2019. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 81–90