

**Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah
(Studi Pemasangan *Tapping Box* Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota
Kendari)**

Firdaus

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sembilanbelas November Kolaka
E-mail: firdaus.daus6666@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian berikut bertujuan untuk menjelaskan inovasi administrasi perpajakan dalam mengelola sumber daya manusia perpajakan yang produktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Kendari telah membentuk kerjasama melalui Nota Kesepahaman (*Memorandum of Understanding*) dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada Bidang Koordinasi, Supervisi dan Pencegahan (Korsubgah) dan Bank Sultra. Salah satu kesepakatan yang dibangun adalah kerjasama pemasangan alat perekam pajak (*tapping box*) pada usaha perhotelan, restoran dan hiburan. 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 Online melalui Alat Perekam Pajak. Penerapan *tapping box* memberikan dampak yang sangat positif terhadap besaran jumlah penerimaan daerah dibandingkan dengan sebelum adanya 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 *tapping box* di Kota Kendari juga meningkat yang awalnya 76 unit menjadi 464 unit hingga Oktober tahun 2020. Maka dari itu, perlu meningkatkan kerjasama dari berbagai pihak dalam menyelenggarakan program penerapan *tapping box* guna menjadikan lebih optimal penerimaan pajak hotel, restoran serta hiburan supaya terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam sebuah inovasi administrasi perpajakan untuk membangun sumber daya manusia perpajakan yang produktif dan berbasis digital.

Kata kunci: Inovasi, *Tapping Box*, Pajak Daerah

Abstract

This study aims to explain tax administration innovations in managing the productive taxation human resources. The results of this study indicate that the Government of Kendari City has formed a collaboration through a Memorandum of Understanding with the

Corruption Eradication Commission (KPK) in the Field of Coordination, Supervision and Prevention (Korsubgah) and Bank Sultra. One of the agreements that was built was the cooperation in installing tax recording devices (tapping boxes) in hotel, restaurant and entertainment businesses. The legality of the application of this tax transaction tool is regulated in the Kendari Mayor Regulation Number 24 of 2019 concerning Online System Payments and Collections of Local Taxes and Levies through a Tax Recording Tool. The application of tapping boxes has had a very positive impact on the amount of regional revenue compared to before the installation of these tools. This can be seen in the hotel tax revenue in 2018 amounting to Rp. 8.76 billion increased to Rp. 12.7 billion in 2019. Restaurant tax revenue in 2018 was Rp. 11.2 billion to Rp. 16 billion increased in 2019. Then entertainment tax revenue in 2018 amounted to Rp. 7.2 billion increased to Rp. 8.5 billion in 2019. The number of tapping box installations in Kendari City has also increased from 76 units to 464 units by October 2020. Therefore, it is necessary to increase the effectiveness of cooperation from various parties in organizing a tapping box application program to optimize tax revenue for hotels, restaurants and entertainment is an innovation in tax administration to build productive and digital-based tax human resources. Therefore, it is necessary to increase cooperation from various parties in implementing a tapping box application program to optimize hotel, restaurant and entertainment tax revenue to create effectiveness and efficiency in an innovation of tax administration to build productive and digital-based tax human resources.

Keywords: *innovation, tapping box, local tax*

A.LATAR BELAKANG

Inovasi pemerintah daerah merupakan kewajiban pada usaha memakmurkan serta mensejahterakan warga serta daerah itu sendiri (Irwan, 2013). Eksistensi inovasi sangat diperlukan dalam mengelola penerimaan pemerintahan daerah. Penerimaan pada sektor pajak merupakan sumber utama meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah. Pendayagunaan teknologi informasi pada penerapan, pengawasan dan pengendalian dalam memungut pajak restoran dan hotel dapat menaikkan keterlibatan wajib pajak (Khairunnisa, 2011). Di era revolusi industri 4.0 masa kini, pengelolaan pajak berbasis teknologi adalah sebuah terobosan baru untuk menghindari penggelepan 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 beberapa sumber pendapatan pemerintah daerah. Sumber pendapatan daerah sektor pajak seperti pajak hotel, pajak restoran serta pajak hiburan. Pada negara Indonesia, ketiga jenis pajak tersebut sudah banyak dikelola oleh daerah menggunakan teknologi seperti alat perekam pajak atau disebut juga dengan *tapping box*. *Tapping box* tersebut berguna untuk melakukan monitoring pada setiap transaksi usaha. Pemasangan *tapping box* pada usaha hotel,

restoran dan hiburan diatur dalam regulasi yang tepat.

Seperti masalah pajak yang hangat untuk diperbincangkan masa kini, dimana layaknya seperti yang diketahui bahwasanya pajak ialah bantuan, baik melalui langsung ataupun tak langsung, yang bersifat memaksa oleh kekuasaan publik dari penduduk ataupun dari barang, guna menutup belanja pemerintah (Beaulieu, 1906 dalam Liberti, 2014). Sedangkan dalam Undang-Undang nomor 28 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan penjelasan mengenai pajak yaitu kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh seorang individu 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 bisa kita pahami bahwasanya pajak ialah 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.

Hal inilah yang membuat pemerintah harus menjadi lebih peka terhadap problematika yang dihadapi sekarang, kepekaan pemerintah akan masalah yang dihadapi saat ini akan mengikutsertakan sumber daya manusia yang pada organisasi terkait pengelolaan pajak tersebut. 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.

Dengan revolusi industri 4.0 muncul sebuah gagasan yang membantu penanganan masalah pajak saat ini yang berbasis teknologi yang bernama *Tapping Box*. Adanya alat ini diharapkan dapat membantu para sumber daya manusia (SDM) perpajakan dalam memungut pajak dari WP, 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.

Contohnya, UEA melihat bahwa perlu adanya kebijakan dalam praktik SDM yang tepat dengan menggunakan *Human Resource Management* (HRM) yang mengarahkan organisasi menuju kesuksesan organisasi. Kebijakan praktik SDM yang tepat dapat membantu organisasi untuk mencegah terjadinya tindakan kecurangan dalam pengelolaan pajak. Mengarah pada negara Yunani yang

korupsinya bersifat sistemik, yang bisa menghantarkannya pada kebangkrutan jika tak diawasi oleh Troika (IMF, UE dan ECB). Upaya anti korupsi yang sukses mungkin merupakan satu-satunya cara untuk negara untuk meningkatkan pendapatannya secara signifikan dan untuk menghindari yang terburuk (Antonakas, dkk, 2012).

Berbicara tentang SDM khususnya dalam perpajakan maka berbicara juga mengenai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebab dari SDM perpajakan akan menghadirkan sebuah motivasi yang membuat WP sadar akan pentingnya membayar pajak meskipun pengurusan administrasi perpajakan yang biasanya membuat mereka enggan berurusan karena dinilai sangat rumit. Ini juga berkaitan dengan *Good Governance* yang lebih mengarah pada adil dan jujurnya SDM perpajakan ketika terlaksana serta diterapkannya ketentuan yang berlaku sehingga bisa menimbulkan perasaan yakin masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak. (Susilowati, 2013; Darmayasa & Setiawan, 2016; Savilla, Dzulkirom dan Zahro, 2018). Perpajakan ditentukan oleh kualitas layanan, kewajiban moral, sanksi pajak agar warga yang patuh untuk melakukan pembayaran akan pajak menjadi meningkat, sosialisasi SDM perpajakan juga penting, yang mana sosialisasi ini dapat menghadirkan niat melakukan whistleblowing dalam diri SDM perpajakan tersebut. (Faradiza, dan Suci, 2017; Pratiwi dan Aryani, 2019; Fauzi, 2019).

Pemasangan alat perekam pajak dalam pengelolaan pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Kendari ditetapkan pada Peraturan Walikota Kendari No. 24 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan

Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah secara Sistem Online melalui Alat Perekam Pajak. Awal pemasangan *tapping box* di Kota Kendari terjadinya komplain dan kebingungan oleh para pelaku usaha terhadap pemerintah kota karena mereka menganggap belum jelasnya mekanisme dalam penerapan *tapping box* yang dipasang di bagian kasir tempat usaha tersebut. Namun regulasi yang mengatur pajak tersebut sudah menjelaskan bahwa pemungutan pajak melalui online sudah ditentukan besarnya yaitu pajak hiburan 25%, pajak hotel dan restoran 10%.

Terkait dengan persoalan pemungutan pajak dengan menggunakan alat perekam pajak, Pratiwi dan Aryani (2019) dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa pemasangan *tapping box* di hotel 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. Selanjutnya Suardani, dkk (2017) menyebutkan pemasangan *tapping box* mengalami kendala pada pelaksanaan monitoring pada pajak hotel. Penangan kendala tersebut dilakukan dengan memberikan sosialisasi dan penghargaan kepada wajib pajak. Pelaku usaha perlu mendukung kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dalam menyelesaikan pembangunan daerah. Kemudian Leliya dan Afiyah (2017) mengungkapkan bahwa Penerapan pajak online dapat memberikan kemudahan pelayanan administrasi perpajakan oleh wajib pajak guna melakukan pelaporan, membayar pajak serta mewujudkan

efisiensi waktu serta meangangkat jumlah pendapatan daerah.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Administrasi Perpajakan

Efektifitas dari administrasi perpajakan bisa diamati dari tingginya maupun rendahnya tingkat penyelundupan pajak pada sebuah Negara. Makin tingginya tingkat penyelundupan pajak, makin berkurangnya efektifitas administrasi perpajakan serta makin berkurangnya tingkat kesadaran melakukan pembayaran pajak. Jika tingkat penyelundupan pajak berkurang, maka perihal berikut memperlihatkan bahwa makin efektif sebuah administrasi perpajakan ataupun makin memberikan peningkatan akan tingkat kesadaran melakukan pembayaran akan pajak. Administrasi perpajakan terdapat pada 2 tindakan, yakni penyelundupan pajak serta kesadaran akan melakukan pembayaran pajak. Kerberhasilan penerimaan pajak tergantung dalam kinerja produktivitas administrasi perpajakan yang diberikan pengaruhnya sebab beberapa faktor yaitu:

- a) UU atau peraturan-peraturan perpajakan;
- b) pengabdian aparatur perpajakan;
- dan c) kesadaran ataupun kemauan wajib pajak guna patuh akan UU serta peraturan perpajakan (Pandiangan, 2014).

Administrasi perpajakan yang sanggup serta memiliki keefektifan harusnya terdapat pada kedudukan yang netral. Administrasi perpajakan merupakan instrumen yang efektif guna melakukan realisasi akan banyak keputusan pemerintahan. Administrasi perpajakan memiliki tanggung jawab guna melakukan pengelolaan serta memberlakukan UU perpajakan. Produktivitas administrasi perpajakan ditunjang oleh kecakapan professional

administrator pajak; popularitas administrator pajak; dan keadaan politik serta sosial pada lokasi administrator pajak itu sendiri menjalankan fungsinya. Administrasi perpajakan serta aparat pajak ialah unsur utama suksesnya kebijakan perpajakan yang menyebabkan semuanya wajib terlaksana dengan beriringan. Maka dari hal tersebut, petugas pengelola administrasi perpajakan hendaknya mengetahui pengetahuan hukum serta manajemen modern, ekonomi, komunikasi dan juga ikatan masyarakat. Proses pemungutan pajak dilakukan sesudah prosedur serta ketetapan yang memberikan jaminan akan hak-hak wajib pajak (Anggara, 2016)

Administrasi perpajakan ialah aktivitas tata usaha serta melayani masyarakat yang dilaksanakan oleh tiap individu yang terdapat pada organisasi guna melaksanakan hak juga kewajibannya pada bidang perpajakan. Aktivitas administrasi perpajakan umumnya tak hanya dilaksanakan oleh pegawai khusus yang melakukan pengelolaan akan pajak saja, namun juga secara keseluruhan orang yang terdapat pada organisasi seiring pada tugasnya dan juga serta fungsi sepanjang terdapat hubungannya degan pajak (Liberti, 2014). Ada 7 unsur pokok pada administrasi perpajakan yakni:

- a. Kelola pajak
- b. Keuangan pajak
- c. Peraturan pajak
- d. Dokumen pendukung perpajakan
- e. Informasi dan informasi komunikasi perpajakan
- f. Organisasi perpajakan
- g. SDM perpajakan

Dengan banyak unsur pokok di atas, penelitian ini menggunakan unsur SDM perpajakan. SDM perpajakan merupakan tiap individu yang berkerja ataupun bertugas di bidang perpajakan,

baik secara langsung maupun tidak langsung andil dalam penanganan perpajakan guna keperluan perpajakan individu atau diri sendiri/pribadi serta guna kebutuhan perpajakan pihak lainnya. Sumber daya manusia perpajakan yang baik hendaknya mempunyai kompetensi juga kapasitas yang memadai dalam pengetahuan, pemahaman, potensi dan memiliki keahlian khusus.

Berdasarkan Pasal 2 UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, penulis menjabarkan tiga jenis pajak kabupaten/kota sesuai dengan objek penelitian yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran serta Pajak Hiburan (Azhari, 2016).

a. Pajak Restoran

Restoran ialah lokasi guna menikmati makanan maupun minuman yang tersedia pada restoran serta selanjutnya ada bayaran yang dipungut guna makanan atau minuman tersebut. Yang dimaksud restoran adalah seperti rumah makan, warung makan, kafe, bar, pedagang kaki lima, kolam pancing serta bisnis lainnya yang serupa yang ada fasilitas makanan dan minuman. Pajak restoran merupakan pungutan daerah akan penjualan produk pada restoran. Selanjutnya, penyelenggara restoran ialah individu ataupun badan yang menjalankan usaha restoran bagi serta atas nama pihak lainnya yang sebagai tanggungannya. Pajak restoran dipungut pajaknya atas layanan yang tersedia berupa makanan serta minuman yang dibeli oleh pelanggan, baik dinikmati pada lokasi layanan ataupun pada lokasi berbeda. Objek pajak ini ialah tiap pelayanan yang dikeluarkan melalui transaksi pembayaran. Dasar pengenaan pajak restoran yaitu pembayaran yang

diterima restoran. Ada pengecualian dalam pajak restoran yaitu pelayanan yang diberi yang nilai penjualan tidak lebih dari batas khusus yang ditentukan melalui PerDa. Tarif pajak restoran ditentukan berjumlah 10% dari dasar pajak yang dikenakan akan transaksi pembayaran terhadap restoran.

Terdapat persoalan penting yang hendaknya diketahui pada pengelolaan pajak daerah, yakni sebagai berikut:

1. Surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) yaitu surat yang dipegang oleh wajib pajak guna melakukan pelaporan penghitungan serta pembayaran pajak objek pajak dan atau harta serta kewajiban berdasarkan ketentuan aturan perundang-undangan perpajakan daerah.
2. Surat setoran pajak daerah (SSPD) yaitu surat yang dimiliki oleh wajib pajak kemudian dimanfaatkan guna melaksanakan pembayaran ataupun penyetoran pajak yang terutang pada kas daerah ataupun pada lokasi pembayaran lainnya yang ditentukan oleh wali kota atau bupati.
3. Surat ketetapan pajak daerah (SKPD) yaitu surat ketetapan pajak yang mematok besaran jumlah pokok pajak.
4. Surat ketetapan pajak daerah kurang bayar (SKPDKB) yaitu surat ketetapan pajak yang memastikan besaran jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kurangnya pembayaran pokok pajak, besar sanksi administrasi serta jumlah sisa yang perlu dibayar.
5. Surat ketetapan pajak daerah kurang bayar tambahan (SKPDKBT) yaitu surat ketetapan pajak yang melakukan penentuan akan tambahan

- atas jumlah pajak yang sebelumnya telah ditentukan.
6. Surat ketetapan pajak daerah lebih bayar (SKPDLB) yaitu surat ketetapan pajak yang memberikan ketentuan akan jumlah kelebihan pembayaran pajak sebab jumlah kredit pajak lebih banyak daripada pajak yang terutang ataupun tidak seharusnya terutang.
 7. Surat ketetapan pajak daerah nihil (SKPDN) yaitu surat ketetapan pajak yang menetapkan jumlah pokok pajak sama jumlahnya dengan jumlah kredit pajak ataupun pajak tidak terutang serta tak terdapat kredit pajak.
 8. Surat pemberitahuan setoran masa (SPSM) yaitu surat pemberitahuan pada wajib pajak yang berisikan perkiraan pajak sementara yang wajib dilakukan penyetorannya secara harian, mingguan maupun bulanan
 9. Surat tagihan pajak daerah (STPD) yaitu surat guna melaksanakan tagihan pajak maupun sanksi administrasi berwujud bunga maupun denda.
 10. Pemeriksaan yaitu rentetan aktivitas dalam melakukan pencarian, mengumpulkan, pengolahan data ataupun keterangan yang lain guna melakukan pengujian akan rasa patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakan daerah.

Pembayaran pajak dilaksanakan pada kas daerah ataupun lokasi lainnya yang ditentukan oleh wali kota atau bupati yang disesuaikan dengan periode yang telah ditetapkan pada SPTPD, SKPD, SKPDKB, SKPDKBT dan STPD. Jika pembayaran pajak diproses pada lokasi lainnya yang ditentukan maka hasil penerimaan pajak hendaknya dilakukan

penyetorannya pada kas daerah selambat-lambatnya 1 x 24 jam ataupun pada jangka waktu yang ditetapkan oleh wali kota atau bupati. Pembayaran pajak dilaksanakan melalui penggunaan SSPD serta pembayaran pajak hendaknya dilaksanakan sekaligus ataupun lunas. Walikota atau bupati bisa memberi izin pada wajib pajak guna melakukan angsuran pajak terutang pada periode tertentu sesudah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan. Angsuran pembayaran pajak hendaknya dilaksanakan dengan regular serta berturut-turut berkelanjutan melalui pengenaan bunga berjumlah 2 % perbulan dari jumlah pajak yang belum ataupun kurang bayar. Walikota/bupati bisa memberi peretujuan pada wajib pajak guna melakukan penundaan akan pembayaran pajak hingga batasan periode yang ditetapkan sesudah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan melalui pengenaan bunga 2% perbulan dari jumlah pajak yang belum ataupun kurang bayar. Tiap pembayaran pajak diberi tanda bukti pembayaran serta dilakukan pencatatannya pada buku penerimaan. Wujud, jenis, isi, ukuran buku penerimaan dan tanda bukti pembayaran pajak ditentukan oleh walikota/bupati.

b. Pajak Hotel

Pajak hotel merupakan pungutan daerah atas hotel. Hotel tersebut yaitu bangunan khusus yang dimanfaatkan guna tempat istirahat atau menginap, menerima pelayanan ataupun fasilitas melalui pemungutan biaya, tergolong akan bangunan lainnya yang menyatu, dilakukan pengelolaannya serta merupakan milik pihak yang sama, terkecuali pertokoan atau perkantoran. Selanjutnya penyelenggara hotel yaitu individu maupun badan yang melakukan penyelenggaraan akan usaha hotel untuk

serta atas namanya sendiri ataupun untuk dan atas nama pihak lainnya yang menjadi tanggunga. Objek pajak pada pajak hotel yaitu tiap pelayanan yang diberikan melalui pembayaran pada hotel mencakup jasa penunjang selaku perlengkapan kelengkapan hotel yang memiliki karakteristik memberi kemudahan serta kenyamanan mencakup fasilitas olahraga serta hiburan.

Objek pajak hotel diantaranya yaitu 1) Fasilitas penginapan ataupun fasilitas tinggal jangka pendek ataupun jangka panjang mencakup kos, wisma, pondok wisata serta gedung pertemuan; dan 2) Jasa penunjang selaku perlengkapan fasilitas penginapan. Pelayanan penunjang tersebut yaitu telepon, faksimili, internet, fotokopi, pelayanan cuci, setrika, taksi serta transportasi yang lain yang dilakukan pengelolaannya oleh hotel. Subjek pajak hotel yaitu individu pribadi ataupun badan yang melaksanakan pembayaran pada individu pribadi ataupun badan yang menyediakan jasa hotel. Wajib pajak hotel yaitu individu pribadi ataupun badan yang menjalankan usaha hotel meliputi tempat kos, wisma, pondok wisata serta gedung pertemuan. Sedangkan pengusaha hotel terkait juga pengusaha tempat kos, wisma, pondok wisata serta gedung pertemuan memiliki tanggung jawab sepenuhnya melakukan penyetoran akan pajak yang terutang.

Ada pengecualian pada pajak hotel diantaranya yaitu: 1) Jasa tempat tinggal asrama yang disediakan oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah; 2) Jasa persewaan apartemen, kondominium, serta jenis yang serupa; 3) Jasa tempat tinggal di pusat pendidikan ataupun aktivitas keagamaan; 4) Jasa tempat

tinggal di rumah sakit, asrama perawat, panti jompo, panti asuhan, serta panti sosial yang lain; 5) Jasa biro perjalanan ataupun perjalanan wisata yang disediakan oleh hotel yang bisa digunakan oleh umum. Dasar pengenaan pajak hotel yaitu jumlah pembayaran yang dibayarkan pada hotel. Tarif pajak hotel ditentukan berjumlah 10% dari dasar pengenaan akan pembayaran yang dibayarkan kepada hotel termasuk di dalamnya tempat kos, apartemen, wisma, pondok wisata serta gedung pertemuan.

Pemungutan pajak tak bisa dilakukan penyerahannya kepada pihak ketiga tapi terdapat kerja sama dengan pihak ketiga dengan tujuan tahapan pemungutan pajak seperti percetakan, formulir perpajakan, pengiriman surat-surat pada wajib pajak ataupun mengumpulkan data objek serta subjek pajak. Pajak dipungut berdasarkan ketetapan yang dikeluarkan berdasarkan peraturan oleh wali kota/bupati ataupun dilakukan pembayarannya secara pribadi oleh wajib pajak. Penagihan pajak tersebut terdiri dari dua cara yaitu: 1) Cara pertama, pajak dilakukan pembayarannya oleh wajib pajak sesudah sebelumnya ditentukan oleh kepala daerah dengan SKPD ataupun dokumen lainnya yang sejenis; dan 2) Cara kedua, pajak dilakukan pembayarannya secara pribadi ialah pengenaan pajak yang memberi rasa percaya pada wajib pajak guna melakukan perhitungan, pembayaran serta pelaporan sendiri pajak yang terutang melalui penggunaan SPTPD. Wajib pajak harus memakai nota penjualan selaku bukti akan pembayaran yang dilaksanakan pada hotel. Nota penjualan tersedia oleh wajib pajak melalui tahapan sebelumnya yakni melakukan porporasi ataupun diberikan pertanda khusus oleh pemerintah daerah.

Jika wajib pajak memakai mesin Cash Register harus mencantumkan program pengenaan pajak holtel berjumlah 10% serta pada pelanggan diberi nota Cash Register selaku bukti pembayaran.

Terkait dengan penagihan pajak, surat teguran ataupun surat peringatan yang dibuat oleh pejabat selaku awal perbuatan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan 7 hari semenjak jatuh tempo pembayaran. Pada periode tujuh hari sesudah surat tersebut maka wajib pajak wajib melakukan pelunasan pajak yang terutang. Jika jumlah pajak yang masih wajib dilakukan pembayarannya tak bisa dilakukan pelunasan dengan jangka yang ditetapkan maka jumlah pajak yang hendaknya dilakukan pembayarannya dilakukan penagihannya menggunakan surat paksa setelah 21 hari sejak tanggal teguran diberikan. Jika pajak tersebut tak dilakukan pelunasan dalam periode 2 x 24 jam setelah tanggal pemberitahuan surat paksa, maka wali kota atau bupati kemudian melakukan penerbitan akan surat perintah melaksanakan penyitaan. Sesudah dilaksanakan penyitaan serta wajib pajak belum melunasi utang pajaknya dan melampaui waktu 10 hari semenjak tanggal pelaksanaan penyitaan, maka pejabat melakukan pengajuan akan permintaan menetapkan tanggal pelelangan kepada Kantor Lelang Negara.

c. Pajak Hiburan

Pajak tontonan merupakan asal pajak hiburan yang bermaksud adanya pemberian hiburan dan kesenangan kepada orang lain. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 bahwa objek pajak hiburan yaitu penyelenggaraan hiburan melalui pemungutan bayaran. Hiburan tersebut berupa pertunjukan seperti 1) Tontonan film; 2) Pagelaran kesenian, musik tari dan atau busana; 3) Kontes kecantikan,

binaraga, dan sejenisnya; 4) pameran; 5) Diskotek, karaoke, klab malam, dan sejenisnya; 6) Sirkus, akrobat, dan sulap; 7) Permainan bilyar, golf, dan bowling; 8) Pacuan kuda, kendaraan bermotor, dan permainan ketangkasan; 9) Panti pijat, refleksi, mandi uap/spa, dan pusat kebugaran; dan 10) Pertandingan olahraga.

Subjek pajak hiburan yaitu tiap individu ataupun badan yang menonton serta menikmati hiburan, sementara wajib pajak yaitu individu ataupun badan yang menyediakan hiburan. Penyelenggara hiburan merupakan individu ataupun badan yang bertindak, baik bagi atas namanya sendiri atau untuk dan atas namanya sendiri atau untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungan penyelenggara hiburan. Jika hiburan tersebut atas nama atau tanggungan beberapa penyelenggara atau oleh satu atau beberapa badan maka masing-masing anggota penyelenggara atau pengurus badan dianggap sebagai wajib pajak dan bertanggung jawab atas pembayaran pajaknya.

Penyelenggara hiburan bertanggung jawab membayar pajak, namun pada dasarnya pajak dibayar oleh penonton atau pengunjung yang menyaksikan, menikmati, memakai alat hiburan atau mengunjungi hiburan. Penyelenggara hiburan adalah wajib pajak dan juga penanggung pajak. Jika penonton atau pengunjung tidak melunasi pajak yang terutang maka penyelenggara bertanggung jawab atas utang pajak tersebut. Jadi, pajak hiburan dikatakan pajak tidak langsung karena beban pajak bisa dilimpahkan baik sebagian maupun secara keseluruhan kepada pihak lain.

Tarif pajak hiburan ditentukan setinggi-tingginya sebesar 35%. Dari ketentuan tersebut, pajak hiburan ada juga memiliki ketentuan khusus pada objek

tertentu seperti 1) Tarif pajak hiburan bisa ditetapkan paling tinggi sebesar 75%, yang di antaranya pagelaran busana, diskotek, karaoke, kontes kecantikan, panti pijat, permainan ketangkasan dan mandi uap/spa; 2) Tarif pajak hiburan bisa ditetapkan paling tinggi sebesar 10%, seperti hiburan kesenian rakyat/tradisional.

2. Sumber Daya Manusia Produktif

Konteks manajemen di abad ke-21 adalah dinamis. Cara termudah untuk mendapatkan keuntungan produktivitas cepat ialah dengan memekanisasi suatu proses sedangkan cara yang paling sulit tetapi paling bertahan lama untuk mendapatkan peningkatan produktivitas adalah dengan mengembangkan keinginan dan kemampuan setiap pegawai untuk menjadi produktif secara maksimal. Seperti yang dijelaskan Mintzberg (1996) bahwa sebuah organisasi tanpa komitmen manusia seperti orang tanpa jiwa: kerangka, daging, dan darah mungkin dapat dikonsumsi dan dikerahkan, tetapi tidak ada kekuatan hidup. Pemerintah perlu menciptakan kekuatan hidup. Selanjutnya, Holzer dan Callahan (1988) mengungkapkan bahwa organisasi yang produktif adalah manusiawi dan menunjukkan kepedulian yang tulus untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Karakterisasi organisasi produktif ini selaras dengan pandangan bahwa mengelola sumber daya manusia sebagian besar tentang pemenuhan kebutuhan manusia dan menyeimbangkan kebutuhan orang dengan kebutuhan organisasi.

Cooper (1998) mengatakan bahwa manajemen SDM tidak lagi sekadar menyesuaikan diri dengan proses personalia. Ini tidak lagi hanya tentang melindungi pegawai dan integritas sistem personalia dari penyalahgunaan

manajemen. Di bawah model manajemen tradisional ada penekanan pada kepatuhan terhadap proses sedangkan di bawah model peningkatan kinerja sekarang ada penekanan pada pencapaian hasil organisasi, janji eksplisit dan implisit kepada publik. Dalam konteks organisasi yang dinamis, di mana satu-satunya yang konstan adalah perubahan, kepemimpinan organisasi diperlukan untuk membuat perubahan menjadi bagian dari budaya organisasi. Budaya ini biasanya mencerminkan kepemimpinan yang memandang perubahan sebagai tantangan dan peluang untuk meningkat. Kemudian, Mills (1994) menjeaskan pemimpin dalam budaya perubahan menciptakan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu maka melahirkan dunia baru.

Karena manajemen SDM yang produktif adalah fungsi dari berbagai faktor, maka perlu untuk dipahami dalam sistem terbuka di mana faktor internal dan eksternal saling berhubungan secara efektif. Dari perspektif ini, diperlukan strategi untuk mengelola SDM secara efektif di organisasi produktif. Strategi-strategi ini didasarkan pada tiga kategori berikut: menciptakan dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan beragam; menciptakan dan mempertahankan kehidupan kerja yang berkualitas tinggi; dan menciptakan hubungan kerja yang berkualitas melalui kerja sama.

Menciptakan dan menjaga kualitas pekerjaan yang berbeda adalah tugas yang sulit dan memakan waktu. Sebab dalam hal ini melibatkan proses manajemen SDM untuk menemukan dan merekrut orang yang tepat, mengembangkan dan melatih mereka secara sistematis, memotivasi, memberi penghargaan, dan

mengevaluasi tenaga kerja. Dalam konteks ini, mengidentifikasi dan merekrut orang yang tepat menjadi masalah kritis dan membutuhkan pendekatan inovatif. Dengan adanya pendekatan yang inovatif maka akan muncul orang-orang terpilih yang akan diberikan pelatihan dan pengembangan sistematis proses yang berkelanjutan. Perlu diketahui bahwa pelatihan sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi kemungkinan keusangan pegawai dalam lingkungan yang berubah, hal ini dilakukan untuk mencapai rencana tenaga kerja serta meningkatkan kompetensi individu.

Seperti yang dikatakan Isaacs (1996) untuk idealnya, upaya-upaya ini tidak didasarkan pada kebutuhan yang dibayangkan atau seperti yang dapat kita katakan ini adalah “daftar harapan”. Dikatakan seperti ini karena setelah memberikan pelatihan kepada pegawai, organisasi dalam hal ini pimpinan perlu memberi motivasi kepada pegawai, hal ini didasari oleh faktor mendasar yang harus ditangani dalam merancang manajemen SDM yang efektif adalah dengan memotivasi individu tersebut.

Dalam strategi menciptakan dan mempertahankan kehidupan kerja yang berkualitas tinggi, motivasi dapat dijadikan sebagai pondasi. Karena dengan adanya motivasi maka akan menciptakan semangat kerja sama yang membuat hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai menjadi berkualitas. Pimpinan juga perlu menaruh perhatian terhadap lingkungan fisik tempat pegawai bekerja, serta kekhawatiran dan krisis yang mungkin timbul dalam kehidupan kerja pegawai/kehidupan pribadi. Bila hal ini tak diperhatikan maka akan membawa dampak buruk kepada organisasi, sebab krisis dalam kehidupan pribadi pegawai

biasanya mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Akan tetapi dapat digaris bawahi bila organisasi membantu pegawai dalam mengatasi masalah mereka, kemungkinan besar meningkatkan moral dan loyalitas pegawai untuk organisasi.

Dengan adanya moral dan loyalitas dari pegawai maka organisasi dapat mengimplementasikan strategi mengenai menciptakan hubungan kerja yang berkualitas melalui kerja sama. Rasa loyalitas pegawai dapat mengantarkan pada proses kerjasama manajemen tenaga kerja yang di dalamnya membangun budaya kolaboratif. Kolaboratif di sini ialah antara pimpinan dan pegawai yang berusaha membangun kemitraan sekalipun ini merupakan tugas yang sulit dan membutuhkan kesabaran, tekad, waktu, dan kebijaksanaan. Tapi kemitraan ini dapat tercapai dengan kunci suksesnya melalui program hubungan kerjasama berdasarkan kepercayaan dan rasa saling menghormati (Holzer dan Callahan, 1998).

SDM produktif juga berpengaruh pada bidang perpajakan, hal ini karena manajemen SDM yang berkualitas mampu bersikap kompeten dalam melayani WP yang dapat memberikan jaminan bahwa peningkatan kepatuhan WP akan dapat terwujud. Pengaruh SDM juga terkait dengan struktur yang ada pada organisasi, perubahan struktur organisasi yang didasari oleh fungsi dalam sistem administrasi perpajakan telah memberikan kemudahan kepada WP untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Akan tetapi pengelolaan SDM yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi secara langsung memiliki kontribusi yang tidak terlalu besar. Hal ini menunjukkan bahwa ada variabel lain yang diduga mempunyai pengaruh yang lebih kuat

dalam menentukan kinerja organisasi (Susilowati, 2013; Darmaysa dan Setiawan, 2016; Savilla, Dzulkirom dan Zahro, 2018).

Oleh sebab itu diperlukannya strategi untuk mengelola SDM secara efektif, organisasi produktif perlu mempertimbangkan konteks dinamis dari manajemen SDM, harus juga dicatat bahwa manajemen SDM yang produktif dimungkinkan ketika semua strategi yang disebutkan bekerja pada saat yang bersamaan. Terlebih lagi manajemen SDM yang produktif untuk abad ke-21 harus dirancang untuk merespons secara efektif tuntutan lingkungan yang bergejolak serta terhadap tuntutan pegawai, karena ada sektor publik yang efektif ketika faktor-faktor internal dan eksternal saling terkait secara efektif, begitupun sebaliknya.

Kemajuan dan peningkatan terbaru dalam sistem HRM di negara-negara berkembang sekali lagi berkonotasi peran penting HRM sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kinerja organisasi (Condrey & Ledvinka, 2010). Ada 3 jenis strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia produktif yaitu: 1) Menciptakan dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan beragam; 2) Menciptakan dan mempertahankan kehidupan kerja yang berkualitas tinggi; dan 3) Menciptakan hubungan kerja yang berkualitas tinggi melalui kerja sama (Holzer, dkk, dalam Farazmand, 2007).

C. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini menggunakan penelitian dekriptif dengan jenis penelitian analisis dokumen atau analisis isi (Hardani, dkk, 2020). Jenis penelitian analisis dokumen digunakan

karena keterbatasan penulis untuk terjun kelapangan langsung yang disebabkan masa pandemi Covid-19. Penelitian ini memfokuskan pada sumber daya manusia perpajakan (Pandiangan, 2014) dengan strategi dalam menghasilkan SDM produktif ini mengacu pada strategi yang dipaparkan oleh Holzer, dkk dalam Farazmand (2007). Salah satunya adalah menciptakan hubungan kerja yang berkualitas melalui kerjasama dengan melihat fenomena pemasangan alat perekam pajak (*tapping box*) pada pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Kendari. Data penelitian diperoleh dari dokumen, kajian kepustakaan, jurnal dan media elektronik. Kemudian analisis data dilakukan dengan mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pemerintah Kota Kendari melakukan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah dengan memasang alat perekam pajak yang dikenal dengan *tapping box* pada sejumlah tempat usaha seperti usaha perhotelan, usaha restoran dan usaha hiburan. Adanya pemasangan *tapping box* ini dapat mempermudah pemungut pajak petugas dan atau wajib pajak dalam mengelola pajak. Pemasangan ini diatur dalam Peraturan Walikota Kendari Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah secara Sistem Online melalui Alat Perekam Pajak. Program pemasangan *tapping box* di Kota Kendari diwujudkan melalui nota kesepahaman yang dilaksanakan antara Pemerintah Kota Kendari yaitu Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yaitu

Bidang Koordinasi, Supervisi dan Pencegahan (Korsubgah) dan Bank Sultra.

Salah satu kerjasamanya dalam nota kesepahaman adalah pemasangan alat transaksi pajak bagi setiap pengusaha perhotelan, restoran dan hiburan untuk meningkatkan penerimaan daerah pada sektor pajak. Pemasangan *tapping box* di Kota Kendari menjadi *pilot project* bagi KPK dan bertujuan untuk menghindari kecurangan wajib pajak dalam menyetorkan jumlah pajaknya. Penerapan pemungutan pajak secara online dengan memanfaatkan *tapping box* bertujuan untuk menciptakan keterbukaan atau transparansi dalam pengelolaan penerimaan pajak daerah. Transparansi itu berupa keterbukaan penerimaan pelaku usaha kepada pemerintah dan kejelasan pengelolaan pajak oleh pemerintah kepada wajib pajak.

Kota Kendari merupakan daerah pertama yang dipasangkan alat perekam pajak di Sulawesi Tenggara yaitu pada Juni 2019. Pelaksanaan program ini telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang sebagai pemungut pajak dari pelanggan. Sosialisasi alat perekam pajak dilakukan oleh Pemerintah Kota dan didampingi oleh Korsubgah KPK untuk memberikan petunjuk penggunaan secara teknis kepada wajib pajak atau pelaku usaha. Memberikan pengarahan kepada wajib pajak bertujuan untuk mengetahui alat perekam pajak dapat berjalan sesuai fungsinya. Besaran pungutan pajak yang dilakukan melalui *tapping box* ditetapkan 10% untuk pajak hotel, 25% untuk pajak hiburan dan pajak restoran sebesar 10%. Oleh karena itu masyarakat tidak secara langsung membayar pajak kepada wajib pungut pajak atau orang yang melakukan usaha. Penerapan alat perekam pajak dapat

mengetahui pemasukan pengusaha hotel, restoran dan hiburan setiap bulannya.

Pada awal pemasangan alat perekam pajak, penerapannya dinilai belum maksimal meskipun sudah 100 alat perekam pajak yang dipasang di lokasi usaha hotel, restoran dan hiburan. Pemasangan memberi dampak pada peningkatan penerimaan pajak sebesar 20% dibandingkan dengan belum adanya pemasangan *tapping box*. Para pengusaha hotel, restoran dan hiburan diwajibkan untuk memasang alat perekam pajak ditempat usaha untuk mengoptimalkan pendapatan daerah. Pemerintah Kota Kendari sebagai aparat pengelola pajak selalu melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak dan mengadakan koordinasi dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) agar penggunaan *tapping box* bisa terlaksana dengan baik. KPK melakukan pengontrolan kemajuan pemasangan alat perekam pajak agar berjalan sesuai harapan. KPK memberikan kepercayaan kepada Pemerintah Kota Kendari untuk melakukan pengontrolan kepada wajib pajak. Wajib pajak yang telah dipasangkan *tapping box* tidak melaksanakan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan maka pemerintah daerah dapat memberikan sanksi kepada pengusaha tersebut. Dalam peraturan Peraturan Walikota Kendari Nomor 24 Tahun 2019 tersebut sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi pelaksanaan program pemasangan alat perekam transaksi yaitu berupa sanksi administrasi sampai pada sanksi berupa penutupan tempat usaha pemungut pajak. Maka dari itu, Pemerintah Kota Kendari secara berkelanjutan melaksanakan sosialisasi secara terus menerus dan melakukan pendekatan secara persuasif kepada masyarakat wajib pajak agar target jumlah

pemasangan alat perekam pajak bisa tercapai.

Jumlah pemasangan alat perekam pajak (*tapping box*) hingga Oktober 2020 yaitu sebanyak 464 unit. Penerapan *tapping box* tersebut memiliki dampak positif terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Kendari. Hal ini terlihat dari data penerimaan pajak dari 3 jenis pajak tahun 2019 meningkat dibandingkan dengan tahun 2018 seperti pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan. Selain itu, pemasangan alat perekam pajak juga berpengaruh baik terhadap realiasi Pendapatan Asli Daerah Kota Kendari pada tahun 2018-2019. Namun pada tahun 2020 mengalami sedikit penurunan karena disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan adanya penundaan pembayaran pajak. Namun realisasi PAD tahun 2020 bisa dikatakan cukup besar meskipun banyak *tapping box* yang tidak aktif karena adanya usaha yang tidak beroperasi pada masa pandemi Covid-19. Jadi, adanya peningkatan penerimaan pajak yang pemungutannya menggunakan *tapping box* dibandingkan dengan tidak memasang alat perekam pajak di tempat usaha hotel, restoran dan hiburan di Kota Kendari.

Tabel 1
Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Pemasangan *Tapping Box*.

Jenis Pajak	Sebelum (2018)	Sesudah (2019)
Hotel	Rp. 8,76 Miliar	Rp. 12,7 Miliar
Restoran	Rp. 11,2 Miliar	Rp. 16 miliar
Hiburan	Rp. 7,2 miliar	Rp. 8,2 miliar

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Tabel 2
Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kendari

Tahun	Realisasi
Oktober 2018	Rp. 92,6 miliar
Oktober 2019	Rp. 96,6 miliar
Oktober 2020	Rp. 92,6 miliar

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data hasil penelitian tersebut, inovasi adminitrasi perpajakan yang telah dilakukan dalam pengelolaan penerimaan pajak daerah untuk menciptakan sumber daya manusia yang produktif yaitu adanya kerja sama yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Kendari, Komisi Pemberantasan Korupsi dan Bank Sultra. Kerja sama yang dibentuk ini bertujuan untuk membuat inovasi baru dalam malakukan pemungutan pajak. Pemungutan pajak seperti pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan yang sebelumnya hanya dilakukan secara konvensional dimana wajib pajak menyetorkan jumlah pajak ke kas daerah secara langsung tanpa adanya pantau langsung oleh pengelola pajak terhadap pemasukan pelaku pajak. Untuk menjaga keterbukaan daalam pengelolaan pajak tersebut, KPK dan Bank Sultra membuat kesepakatan bekerjasama dengan Pemernitah Kota Kendari dengan mengadakan alat perekam pajak. Penyelenggaraan program pemasangan alat perekam pajak atau *tapping box* telah mendapatkan dukungan dari masyarakat khususnya pelaku usaha dan konsumen atau masyarakat yang menerima jasa layanan baik itu pada usaha perhotelan, hiburan dan restoran.

Kerja sama yang sudah dibentuk dengan melakukan sebuah inovasi dalam penerimaan pajak daerah. Inovasi yang

dilakukan ini adalah inovasi berbasis sumber daya manusia yang dapat memanfaatkan teknologi yang sudah disediakan oleh Bank Sultra dengan adanya pengawasan dari KPK untuk mengetahui aktif atau tidaknya *tapping box* yang sudah dipasang di tempat usaha perhotelan, hiburan dan restoran. Ini merupakan inovasi pelayanan publik dalam menciptakan efektifitas dan efisiensi terhadap pengelolaan pajak berbasis digital khususnya pajak daerah. Inovasi ini terlihat pada penggunaan teknologi dalam merekam setiap transaksi oleh pelaku usaha sehingga tidak terjadi kecurangan atau kebohongan dalam menghitung pendapatan pelaku usaha dan besaran pungutan pajaknya. Kerjasama yang dibentuk dalam penyelenggaraan program pemasala. Inovasi menjadi suatu keniscayaan dan tidak perlu ditakuti oleh pelaku usaha dalam menghitung transaksi di tempat usahanya. Inovasi dalam menciptakan sumber daya manusia perpajakan yang produktif perlu adanya kerja sama yang dilakukam oleh berbagai pihak untuk menciptakan kualitas pelayanan publik pada sektor pajak.

Pada era globalisasi yang terjadi pada masa kini, SDM dituntut untuk memahami penggunaan teknologi, terlebih lagi saat ini revolusi industri sudah berada pada 4.0. Tidak menutup kemungkinan bahwa akan ada perubahan dalam sistem yang berada dalam suatu organisasi, apalagi jika perubahan itu adalah untuk menyelesaikan persoalan yang sedang urgen saat ini. SDM pada organisasi ialah aspek yang krusial yang amat menajdi penentuan akan keberhasilan suatu organisasi. Berdasarkan Baedhowi (2007) bahwa SDM ataupun aparatur ialah faktor yang amat memiliki peran pada sebuah organisasi ataupun pemerintahan untuk

memberi pelayanan pada publik. Membina serta mengembangkan profesionalitas SDM sebagai usaha yang tepat guna menghadapi serta memberikan respon akan seluruh tantangan yang memiliki kaitan pada perubahan lingkungan internal ataupun lingkungan eksternal organisasi.

Guy (1992) dalam Farazmand (2007) menekankan pentingnya orang dalam organisasi publik yang produktif. SDM merupakan satu di antara beberapa faktor yang tak bisa lepas dari suatu organisasi, baik institusi pemerintah ataupun perusahaan. SDM ialah kunci yang memberikan penentuan akan perkembangan perusahaan. Dalam hakikatnya, SDM yang dimanfaatkan di dalam organisasi ialah penggerak utama guna meraih tujuan organisasi. Oleh karena itu, pentingnya memberikan sebuah pelatihan, pendidikan dan sebagainya kepada sumber daya manusia terutama pada hal yang berbasis teknologi. Tidak ada aspek manajemen publik yang produktif dalam organisasi publik yang lebih penting daripada manusia dan juga manusia merupakan investasi pemerintah yang paling luas dan mahal. Pimpinan dipaksa untuk merespons dengan orientasi inovatif untuk mengelola sumber daya mereka. Secara khusus, organisasi publik yang produktif memerlukan pendekatan inovatif untuk manajemen sumber daya manusia. Pimpinan memerlukan pendekatan yang efektif untuk manajemen sumber daya manusia yang membantu menciptakan dan memelihara lingkungan yang kondusif bagi tenaga kerja yang produktif.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Penyelenggaraan program pemasangan alat perekam pajak (*tapping box*) di Kota Kendari diatur dalam Peraturan Walikota Kendari Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah secara Sistem Online melalui Alat Perekam Pajak. Pemerintah Kota Kendari telah membentuk kerjasama melalui nota kesepahaman dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada Bidang Koordinasi, Supervisi dan Pencegahan (Korsubgah) dan Bank Sultra. Penerapan *tapping box* pada pajak hotel, pajak restoran dan hiburan memiliki dampak positif terhadap pemasukan pajak dibanding tidak adanya pemasangan alat perekam pajak.

Dalam kerjasama tersebut, peran KPK yaitu melakukan pemantauan pendapatan daerah yang bersumber dari pembayaran pajak hotel, restoran dan hiburan kepada Pemerintah Kota Kendari melalui rekaman *tapping box*. Peran Bank Sultra adalah memberikan aplikasi yang dioperasikan pada alat perekam pajak dan terkoneksi langsung ke Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Peran Pemerintah Kota Kendari seperti Bapenda di antaranya ialah melaksanakan pengawasan dan pengecekan alat perekam pajak ke lapangan secara rutin.

Pemasangan *tapping box* memberikan dampak positif terhadap pendapatan daerah sektor pajak meskipun pada tahun 2020 penerimaan mengalami penurunan karena adanya pandemi Covid-19 dan penundaan pembayaran pajak. Alat perekam pajak ini juga bertujuan untuk

meminimalisir kecurangan dalam penyertoran pajak oleh wajib pajak.

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa kerjasama yang dibangun dalam penyelenggaraan program pemasangan alat perekam pajak (*tapping box*) adalah suatu strategi dalam menciptakan sumber daya manusia perpajakan yang produktif. Kerjasama antar instansi tersebut merupakan sebuah inovasi dalam pengelolaan pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti pemasangan *tapping box* usaha perhotelan, restoran dan hiburan. Program ini telah dapat menciptakan efektifitas pengelolaan pajak dengan adanya kerjasama dari berbagai pihak baik dalam melakukan sosialisasi, pengawasan dan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi pelaksanaan program tersebut. Maka dari itu, menciptakan sebuah inovasi dalam administrasi perpajakan membutuhkan kerja yang berkualitas dengan membangun kerja sama dan menggunakan teknologi dalam menciptakan efisiensi administrasi perpajakan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan penelitian, ada beberapa saran yang perlu dilaksanakan dalam meningkatkan penerimaan pajak oleh berbagai pihak, yaitu:

- a. Pemerintah Kota Kendari seperti pegawai pajak perlu membangun komunikasi lebih efektif dan memberikan edukasi kepada pelaku usaha atau wajib pajak.
- b. Karena adanya pandemi Covid-19 dan masa pemulihan kondisi perekonomian, sangat dibutuhkan kesadaran dan kerjasama wajib pajak agar alat perekam pajak (*tapping box*) selalu diaktifkan dan semua transaksi yang dilakukan tempat usaha

perhotelan, restoran dan hiburan diinput dengan baik.

- c. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, perlu adanya partisipasi masyarakat atau konsumen dalam mengawasi setiap transaksi yang dilakukan. Pastikan setiap data transaksi tersebut diinput ke dalam *tapping box*.

REFERENSI

- Alami, R., Sohaei, R., Berneti, A. K. M., Younesi, A., Farnia, M., & Mirzajani, H. 2015. The Effectiveness of Human Resource Management on Improving the Performance of Education Staff. *International Journal of Business and Social Science*. 6 (5): 251-254.
- Anggara, S. 2016. *Hukum Administrasi Perpajakan*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Antonakas, N. P., Konstantopoulos, N., & Seimenis, I. 2014. Human Resource Management's Role in the Public Sector and the Level of Corruption: The Case of Greek Tax Administration. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 455-462.
- Condrey, S. E. 2010. *Handbook of Human Resource Management in Government*. Edisi Ke-2. Jossey-Bass. San Francisco.
- Cooper, P.J., 1998. *Public Administration for the Twenty-first Century*. Fort Worth: Harcourt Brace.
- Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*. 14 (1): 226-252.
- Faradiza, S. A., & Suci, K. C. 2017. Pengaruh Sosialisasi dan Komitmen Profesi Pegawai Pajak Terhadap Niat Whistleblowing. *Akuntabilitas : Jurnal Ilmu Akuntansi*. 10 (1): 109-130.
- Farazmand, A. 2007. *Strategic Public Personnel Administration: Building and Managing Human Capital for the 21st Century Volume 1*. Edisi Pertama. Praeger. Westport.
- Fauzi, S. R. 2019. Kinerja Administrasi Pajak Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Restoran Di Kota Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Holzer, M and K. Callahan. 1998. *Government at Work: Best Practices and Model Programs*. Thousand Oaks: SAGE.
- Isaacs, H. 1996. *Personal Management and Industrial Relations MS488 Study Guide*. Jamaica: University Press.
- Irwan Noor. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Karam, A. K. D., Yazid, M. S. A., Khatibi, A. & Azam, S. M. F. 2017. Human Resource Management And Talent Management Towards Organizational Success Of Aluminium Industry In United Arab Emirates (UAE): A Measurement Model. *European Journal of Human Resource Management Studies*. 1 : 1-21.

- Khairunnisa. Pajak hotel dan pajak restoran sebagai sumber pendapatan asli daerah (studi kasus: kota bandung). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. Vol. 22 No. 3, 2011, hlm. 227-244.
- Knies, E., Boselie, P., Williams, J. G., & Vandenabeele, W. 2018. Strategic Human Resource Management and Public Sector Performance: Context Matters. *The International Journal Of Human Resource Management*. 1-13.
- Kulla, Y., Soetjipto, B. E., & Sopiah. 2017. The Problems of Human Resource Management in Public Sector in Mimika Regency, Papua. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 7 (6): 524-537.
- Leliya dan Fifi Afiyah. Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Al-Mustafa*. Volume 4 nomor 2 (2016). hlm 158-177.
- Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Mahadevan, A., & Mohamed, F. A. 2014. Impact Of Human Resource Management (HRM) Practices On Employee Performance (A Case Of Telekom Malaysia). *International Journal of Accounting & Business Management*. 2 (2): 29-42.
- Mintzberg, H. 1996. Managing Government, Governing Management. *Havard Business Review*. 74 (3): 75-83.
- Mills, O. 1994. *Leadership and the Culture of Change*. In Personal Management and Industrial Relation Readings. Jamaica: University Press.
- Ni Luh Putu Riska Suardani, dkk. Efektifitas Pelaksanaan Monitoring Pajak Daerah Berbass Sistem Informasi Pada Industri Perhotelan di Kabupaten Buleleng. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Volume 8 Nomor 2 (2017)
- Ni Putu Mitha Pratiwi dan Ni Ketut Lely Aryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box Pada Kepatuhan Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Volume 2 Nomor 2. Hlm. 1357-1385.
- Prabawati, I., Meirinawati., & AOktariyanda, T. 2018. Competency-Based Training Model For Human Resource Management and Development in Public Sector.
- Pratiwi, N. P. M., & Aryani, N. K. L. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 26 (2): 1357-1385.
- Savilla, P., A.R, M. D., & Z.A, Zahroh. 2018. Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 55 (3): 48-54.

- Susilowati, Y. 2013. Pengaruh Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi di Industri Otomotif di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*. 12 (1): 21-39.
- Yullyanti, E. 2009. Analisis Poses Rekrutmen dan Seleksi pada Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 16 (3): 131-139.