

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Inovasi muncul dengan tujuan untuk mempermudah suatu kegiatan di berbagai bidang, salah satunya di bidang pemerintahan dengan adanya *E-Government*. *E-Government* merupakan langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi komunikasi dalam bidang pemerintahan (Putri, 2017). Terutama dalam hal pelaksanaan informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang pada mulanya dilakukan secara manual kini dengan adanya *E-Government* dapat dilakukan dengan media elektronik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan (Ariyanto, 2015).

*E-Government* yang merupakan pengembangan dari kemajuan teknologi, semakin menginvestasikan banyak waktu dan sumber daya terhadap pengembangan inovasi dan manajemen untuk mempertahankan daya saing (Gor, 2015). Berkaitan dengan modernisasi sistem pemerintahan sebagai bentuk inovasi pemerintah, terdapat di antaranya inovasi dalam sistem pembayaran khususnya pajak. Salah satu keuntungan atau permasalahan yang dapat diatasinya adalah fleksibel terhadap waktu dan tempat pembayaran yang bisa dilakukan dari rumah atau tempat kerja, akurat, mudah digunakan, dan juga aman untuk digunakan (Putri, 2017).

Inovasi yang akan diterapkan, tentunya ada kekurangan terlepas dari beberapa kelebihan yang ditawarkan. Saat ini, bagaimana sebuah inovasi dapat disosialisasikan atau disebarluaskan ke masyarakat. Inovasi berasal dari beberapa pakar dan diteruskan dalam bentuk yang seragam kepada anggota masyarakat yang dapat menerima atau menolaknya dalam sistem sosial (Ordika, 2012).

Di era yang sudah memasuki 5.0 ini, banyak sektor yang melakukan inovasi untuk keterbaruan dan kemajuan industri demi terciptanya kehidupan yang lebih mudah dalam berbagai sisi, mulai dari sektor ekonomi, sektor sosial, sektor pendidikan maupun sektor pelayanan. Pelayanan publik merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam mencapai tujuan menciptakan masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Organisasi penyelenggara bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, mencakup pelaksanaan pelayanan, penanganan keluhan masyarakat, manajemen informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan layanan konsultasi (Kusumadinata & Fitriah,2017).

Dalam hal ini, pemerintah sebagai suatu badan yang bertugas dalam melindungi dan melayani kepentingan rakyat juga ikut andil dalam berinovasi, salah satunya Badan Pendapatan Daerah (BAPEDA) kota Padang. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Padang merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik pada bidang perpajakan daerah di Kota Padang. BAPENDA Kota Padang dipimpin oleh kepala badan yang berada di bawah tanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah. BAPENDA Kota Padang melakukan pemungutan pajak yang terdiri dari pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan, air tanah, sarang burung walet, mineral bukan logam, pajak bumi dan bangunan (BAPENDA, 2019).

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Padang meluncurkan aplikasi pembayaran pajak secara *online* yang disebut dengan *Cashless Tax Payment*, aplikasi ini dirancang guna melayani pembayaran pajak secara daring melalui rekening bank dan dapat melakukan pembayaran secara fleksibel tanpa ada batasan

waktu, karena aplikasi tersebut bisa diakses 24 jam. Aplikasi ini telah mendapatkan respon positif dari beberapa wajib pajak, kurang dari seminggu hari kerja. Hal ini disampaikan oleh Budi selaku kepala bidang media BAPENDA Kota Padang pada saat peneliti melakukan observasi awal.

Aplikasi *Cashless Tax Payment* merupakan produk layanan pembayaran pajak yang dikembangkan oleh pemerintahan Kota Padang di mana salah satu instansi terkait yang mengelolanya adalah BAPENDA Kota Padang. Aplikasi *Cashless Tax Payment* ini mengadopsi sistem *cashless*, yaitu sistem pembayaran *non-tunai*. Hal tersebut sesuai dengan arti secara harfiah yaitu tidak atau tanpa menggunakan uang tunai. Sistem *cashless* ini mengacu pada pembayaran yang berbentuk digital.

Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, serta mendongkrak kesadaran masyarakat terhadap kesadaran masyarakat terhadap wajib pajak. Modernisasi sistem terkait pajak sebagai bentuk inovasi juga telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2013 dengan aplikasi *e-filing* untuk kemudahan dalam hal pembayaran pajak dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Agustiningsih, 2016). Hal ini juga berpengaruh pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap wajib pajak (Tene, 2017).

Aplikasi *Cashless Tax Payment* menjadi inovasi baru dalam hal pembayaran pajak (BAPENDA, 2023). Sebagai inovasi tentu harus adanya upaya menyebar luaskan agar dapat diterima dan dapat menyebabkan perubahan sosial kepada sasaran yang dituju. Terkait dengan hal ini, teori difusi inovasi sejalan dengan permasalahan yang dibahas, yang mana jika ide-ide baru ditemukan, disebarluaskan

dan diterima dengan beberapa pengaruh, dapat menyebabkan perubahan sosial (Hubeis, 2017). Distribusi oleh inovator memiliki dampak besar pada penerimaan inovasi oleh para pengadopsi atau adopter, baik melalui media massa atau komunikasi pribadi, pengadopsi memperoleh informasi tentang inovasi tersebut (Putri, 2017).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui komunikasi inovasi. Inovasi merupakan bentuk dari perubahan yang memiliki karakteristik, inovasi ialah bentuk perubahan yang berkesinambungan yang berkait-kelindan dari suatu hal sebelumnya (Wardani, 2018). Kemudian, menurut Rogers (dalam Wardani, 2018) difusi sebagai bentuk proses dari suatu inovasi dengan memanfaatkan saluran komunikasi dan memiliki jangka waktu diantara anggota-anggota sistem sosial. Saluran komunikasi yang dimaksud adalah internet, sosialisasi, kampanye, media online dan dari mulut ke mulut dapat digunakan untuk menyebarluaskan informasi perihal aplikasi *Cashless Tax Payment*.

Pemerintah berperan sebagai akselerator yang mempercepat proses pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan menjadi indikator kinerja pemerintah yang paling terlihat. Masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pemerintah secara langsung melalui kualitas layanan publik yang mereka terima karena kualitas pelayanan tersebut menjadi prioritas bagi banyak orang dan berdampak langsung pada kehidupan masyarakat dari berbagai lapisan (Sutedi, 2015).

Peran komunikasi melalui kegiatan penyuluhan terhadap pengetahuan dan keterampilan masyarakat adalah sebuah interaksi komunikasi di mana individu yang menerima penyuluhan mengalami proses pemahaman, penerimaan, dan implementasi pengetahuan tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Wardhani, 2005).

Sebagai ilmu terapan, penyuluhan tidak dapat dipisahkan dari kajian komunikasi, karena unsur yang ada dalam penyuluhan tidak ada bedanya dengan yang ada di komunikasi seperti adanya komunikator dan komunikan yang melakukan komunikasi dengan memiliki maksud atau tujuan yang hendak dicapai. Instansi pemerintah merupakan komunikator yang menyampaikan pesan dan masyarakat merupakan komunikan yang menerima pesan. Terdapat perbedaan mendasar antara komunikasi dengan penyuluhan, di mana proses komunikasi hanya sampai pada pemahaman pesan sedangkan penyuluhan tidak hanya sekedar pemahaman pesan akan tetapi harus sampai pada perubahan sikap dan perilaku (Hidayat, 2019).

Komunikasi memiliki peran yang krusial dan strategis dalam konteks pelayanan publik, karena setiap jenis pelayanan, baik itu dalam bentuk barang maupun jasa, membutuhkan proses komunikasi yang efektif (Wahyono & Aditia, 2022). Semakin baik komunikasi dalam suatu instansi, maka semakin baik pula pelayanan publik terhadap masyarakat, karena komunikasi memberikan sumbangan terhadap pelayanan publik, diikuti dengan kedisiplinan dan kepemimpinan (Meitha dan Sasmito, 2016).

Komponen yang saling berkaitan tersebut seperti ide, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial maka proses komunikasi inovasi melalui penggunaan teori difusi inovasi dapat dilakukan. Upaya lain selain teori difusi inovasi yang berguna untuk menyebar luaskan aplikasi *Cashless Tax Payment* dapat dilakukan dengan melakukan penyuluhan antara BAPENDA terhadap masyarakat Kota Padang, khususnya yang memiliki kewajiban pajak. Untuk pencapaian Untuk mencapai perubahan sikap dan perilaku yang diinginkan dalam kegiatan penyuluhan BAPENDA, diperlukan penggunaan metode komunikasi yang sesuai

dan didukung oleh berbagai media komunikasi. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami, diterima, dan kemudian diimplementasikan oleh masyarakat dengan mudah.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi inovasi antara pihak instansi pemerintah terhadap masyarakat seperti yang dilakukan oleh Nauli (2020) mendapatkan hasil bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat memberikan inovasi melalui Dukcapil Prima *Mobile* dan ini terbukti dapat membantu Dinas Dukcapil memberikan pelayanan kependudukan dengan sistem *online* kepada masyarakat. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Satria (2022), mendapatkan hasil dengan inovasi aplikasi dari mobile JKN menjadi transformasi digital yang dapat membantu BPJS Kesehatan Cabang Padang dengan memberikan pelayanan administrasi dan informasi yang terbukti lebih menghemat waktu, biaya, dan pikiran peserta JKN-KIS Kota Padang. Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Wardani (2018) mendapatkan hasil bahwa proses adopsi inovasi dapat menimbulkan adanya penerimaan dan penolakan pada peningkatan layanan public di kelurahan. Proses inovasi terus berlangsung dan dilakukan, tetapi inovasi tersebut masih kurang diterima sebab masih minimnya sosialisasi perihal inovasi yang ingin diberikan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana komunikasi inovasi yang dilakukan BAPENDA Kota Padang dalam mengenalkan aplikasi *Cashless Tax Payment* agar kesadaran masyarakat wajib pajak dapat meningkat dan pelayanan publik digital menjadi maksimal. Hal ini selaras dengan salah satu misi dari BAPENDA Kota Padang yaitu, “Pelayanan Prima” yang artinya harus bersifat sederhana, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan

diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan, lalu adanya kepastian dan jelas, aman, terbuka, ekonomis, serta efisien (BAPENDA, 2019).

Berdasarkan fenomena tersebut, masalah penyuluhan *Cashless Tax Payment* sangat menarik untuk dikaji sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dalam penyampaian penyuluhan *Cashless Tax Payment* kepada masyarakat kota padang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memahami dan mengkaji lebih dalam mengenai **“Komunikasi Inovasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Padang Terkait Aplikasi *Cashless Tax Payment* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Digital”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti ialah “Bagaimana inovasi yang dilakukan oleh BAPENDA Kota Padang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Aplikasi *Cashless Tax Payment*?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan komunikasi inovasi *Cashless Tax Payment* yang dilakukan oleh BAPENDA Kota Padang.
2. Mengetahui proses adopsi inovasi *Cashless Tax Payment* oleh masyarakat wajib pajak Kota Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan

kontribusi terhadap pengetahuan, terutama dalam bidang Ilmu Komunikasi. Selain itu, dapat digunakan sebagai sumber referensi dalam perpustakaan untuk studi mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi. Diharapkan pula bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan baru untuk penelitian lanjutan di bidang tersebut.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang berharga dan masukan yang konstruktif mengenai praktik komunikasi penyuluhan kepada masyarakat bagi BAPENDA Kota Padang, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman praktis bagi BAPENDA Kota Padang dalam merancang strategi komunikasi penyuluhan yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman praktisi dan akademisi tentang kompleksitas dan dinamika komunikasi penyuluhan dalam konteks pelayanan publik, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam upaya peningkatan pelayanan publik secara menyeluruh.

