

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Transformasi digital mendorong pemerintah untuk menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Perubahan tersebut terlihat dari semakin berkembangnya penerapan pemerintahan berbasis elektronik di berbagai negara, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik dan administrasi perpajakan. Perkembangan e-government secara global terus mengalami peningkatan seiring dengan semakin banyaknya pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi bagian penting dalam perkembangan tata kelola pemerintahan modern (Mutiarin et al., 2024).

Transformasi digital di sektor pemerintahan tidak hanya berfokus pada penyederhanaan proses administratif, melainkan juga berusaha menghadirkan beragam solusi inovatif untuk mengatasi keterbatasan dalam pelayanan yang bersifat konvensional. Pelayanan yang bersifat tradisional masih menghadapi sejumlah kendala, termasuk radang jangkauan geografis, tingginya biaya untuk transaksi, serta keterbatasan dalam waktu pelayanan. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis digital menjadi alat strategis bagi pemerintah untuk

menyelaraskan kebutuhan masyarakat dengan kapasitas penyedia layanan. Penerapan inovasi tersebut juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas serta kualitas pengelolaan pemerintahan sejalan dengan kemajuan teknologi (Iskandar, 2025).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab mendasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Dengan kemajuan teknologi di era digital, pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih transparan, dan sangat efisien melalui berbagai solusi inovatif. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan pendekatan vital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pergeseran ke pelayanan publik digital telah menunjukkan peningkatan efisiensi penyampaian pelayanan, perluasan akses bagi masyarakat, dan pengurangan tugas-tugas administratif yang mahal yang dulunya dilakukan secara manual. Selain itu, kemajuan teknologi mendorong pemerintah daerah untuk berinovasi dalam pelayanan mereka menggunakan sistem digital sebagai bagian dari implementasi *e-Government* (Riksfardini et al., 2023).

Pelayanan pajak daerah di berbagai wilayah terus menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Di beberapa lokasi, proses layanan pajak masih bergantung pada metode tradisional, yang memaksa wajib pajak untuk mengunjungi kantor-kantor lokal secara langsung untuk mengurus pendaftaran, pembayaran, dan pengajuan pajak. Kondisi ini seringkali mengakibatkan berbagai tantangan, termasuk jam operasional yang terbatas,

waktu tunggu yang lama, dan biaya serta waktu yang signifikan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka.

Pembatasan dalam sistem layanan ini menyebabkan ketersediaan layanan yang tidak merata, terutama memengaruhi individu yang tinggal jauh dari kantor pajak daerah. Ketika proses tersebut dianggap sulit diakses atau terlalu memakan waktu, hal itu dapat mengurangi minat dan kemauan masyarakat untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka secara tepat waktu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan pajak memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, layanan yang kurang memadai dapat berkontribusi pada tingkat kepatuhan publik yang lebih rendah (Habiburahman et al., 2025).

Selain itu, akses terbatas terhadap layanan dapat menghambat inisiatif pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah yang merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peningkatan pendapatan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dan efektivitas kerangka layanan pemerintah. Akibatnya, banyak penelitian menyoroti perlunya peningkatan kualitas layanan dan penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan pajak daerah guna meningkatkan aksesibilitas dan mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi (Abrori et al., 2024).

Kabupaten Bojonegoro memiliki luas wilayah sebesar 2.307 kilometer persegi yang terdiri dari 28 kecamatan yang cukup jauh dari pusat layanan pemerintah. Akibatnya, banyak penduduk harus menempuh perjalanan jauh

untuk mendapatkan layanan publik yang penting, termasuk yang berkaitan dengan pajak daerah. Sebelum peluncuran inovasi layanan digital, sebagian besar operasi administrasi pajak bergantung pada kunjungan langsung ke kantor yang mengharuskan wajib pajak untuk hadir secara fisik untuk pembayaran atau pengajuan laporan pajak. Kondisi seperti ini seringkali mengakibatkan masalah seperti jam layanan yang terbatas, waktu tunggu yang lama, dan peningkatan biaya transportasi, serta waktu yang harus dikeluarkan wajib pajak yang berdomisili atau bekerja di luar kota. Kondisi ini tidak sejalan dengan kehidupan masyarakat yang sekarang lebih bergantung pada teknologi digital, khususnya pada pemenuhan kebutuhan sehari-hari dalam membayar keperluannya. Faktor geografis dan ketersediaan layanan yang terbatas ini menyoroti pentingnya lokasi dan kedekatan pusat layanan dalam pengelolaan pajak daerah (Dermawan et al., 2025).

Layanan pajak daerah secara langsung dapat menimbulkan berbagai kesulitan dalam pengelolaan pajak. Ketersediaan layanan yang terbatas dapat menjadi tantangan bagi wajib pajak tertentu dalam memenuhi kewajiban pajaknya, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat layanan. Kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak, mengingat proses pembayaran pajak dan pelaporannya dianggap panjang dan mahal. Selain itu, layanan yang tidak efisien dapat menghambat pemerintah daerah dalam upaya mereka untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah, yang merupakan komponen kunci dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, standar

layanan pajak merupakan elemen penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan efektivitas pengelaaan pajak daerah (Natika, 2025).

Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah daerah harus meningkatkan layanan pajak mereka melalui cara digital sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pajak. Adopsi teknologi dalam layanan pajak dapat memperluas akses, meningkatkan efektivitas operasional, dan memungkinkan masyarakat untuk membayar dan melaporkan pajak dengan aman. Transisi ke layanan digital juga memungkinkan operasi administrasi yang lebih cepatz, lebih jelas, dan lebih akuntabel, sehingga meningkatkan kualitas layanan bagi warga. Selain itu, berbagai temuan penelitian menunjukkan bahwa pengenalan sistem digital dalam operasi pajak daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mendorong maksimalisasi pendapatan daerah (PAD). Dengan Demikian, transformasi digital merupakan strategi penting untuk meningkatkan efektivitas administrasi pajak daerah di era yang ditandai dengan tata kelola berbasis teknologi .

Secara regulasi, kemajuan digitalisasi dalam pelayanan publik diperkuat oleh beberapa kebijakan penting yang saling terkait satu sama lain. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mewajibkan penerapan teknologi informasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang memiliki kualitas tinggi. Dari segi keua1ngan daerah, Undang-Undang tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (HKDP) yang diperkuat oleh Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menekankan pentingnya pajak daerah sebagai elemen penting Pendapatan Asli daerah (PAD) yang perlu dikelola secara profesional dan modern. Selain didukung oleh kebijakan nasional yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik, pelaksanaan pajak daerah di Kabupaten Bojonegoro juga diperkuat oleh regulasi daerah yang mengatur pengelolaan perpajakan lokal. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah mengesahkan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2023 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai landasan hukum untuk pengelolaan pajak daerah. Peraturan daerah ini mencakup berbagai aspek dalam pemungutan pajak daerah, dimulai dari jenis pajak, cara pembayaran, hingga pengelolaan layanan perpajakan daerah secara lebih efektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Di tingkat daerah, pelaksanaan layanan pajak yang berbasis digital juga didukung oleh Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 29 Tahun 2024 mengenai Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menetapkan prosedur teknis dalam pelayanan, pembayaran, administrasi, dan pemanfaatan sistem elektronik untuk layanan pajak daerah. Keberadaan kedua regulasi ini menunjukkan bahwa inovasi layanan WIZZTARA tidak hanya muncul sebagai bentuk kemajuan teknologi dalam pelayanan publik, tetapi juga merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan daerah untuk menciptakan pelayanan pajak yang modern, akuntabel, efisien, dan berbasis digital.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bojonegoro sebagai ujung tombak pengelolaan pendapatan daerah merespon tuntutan digitalisasi

pelayanan dengan membuat inovasi layanan WIZZTARA (WhatsApp Instant Zone & Taxpayer Assistant, layanan dalam genggaman) pada bulan maret 2023. Fitur baru ini bertindak sebagai alat komunikasi digital yang memanfaatkan platform WhatsApp untuk memenuhi keinginan masyarakat akan layanan pajak yang lebih cepat, lebih nyaman, dan lebih interaktif. Pengembangan Wizztara dimotivasi oleh beberapa masalah lama yang terkait dengan layanan pajak tradisional, seperti akses terbatas bagi wajib pajak yang tinggal di luar kota, biaya transportasi, dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak saat datang ke kantor pajak, serta waktu tunggu yang lama di pusat layanan.

Layanan yang disediakan melalui WIZZTARA meliputi konsultasi pajak, Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SKPD), dan pengiriman dokumen nir-kertas sehingga layanan pajak dapat diakses kapan saja. Pemanfaatan WhatsApp sebagai platform Wizztara selaras dengan tingginya jumlah pengguna WhatsApp di Indonesia yang mencapai sekitar 112 juta pengguna pada tahun 2024, sehingga pilihan platform ini dinilai strategis dan sesuai dengan perilaku komunikasi masyarakat. WIZZTARA diharapkan dapat menutup kesenjangan antara kebutuhan aktual wajib pajak Bojonegoro dan kebutuhan digitalisasi layanan publik dengan menggunakan aplikasi yang dipakai oleh masyarakat sehari-hari.

Implementasi Inovasi WIZZTARA telah membawa perubahan sangat penting terhadap efisiensi pelayanan publik di Badan Pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro. Pergeseran dari sistem tradisional (offline) menjadi layanan digital menggunakan pesan instant melalui WhatsApp. Layanan ini

secara nyata berhasil mengurangi hambatan birokrasi yang seringkali menjadi kekhawatiran masyarakat. Hal ini dapat tercermin dari efisiensi waktu pelayanan yang sangat signifikan bagi wajib pajak, sebagaimana disajikan pada tabel sebagai berikut.

TABEL 1
**PERBANDINGAN WAKTU PELAYANAN SECARA LANGSUNG
(OFFLINE) DENGAN PELAYANAN WIZZTARA**

Kategori wilayah	Waktu Offline	Waktu Wizztara	Penghematan waktu
Dalam kota	0,5-1 jam	10-20 menit	20-50 menit
Luar kota (Dalam Provinsi Jatim)	4-8 jam	10-20 menit	37,5 -3,7 jam
Luar Kota (Luar Provinsi Jawa)	6-12 jam	10-20 menit	5,8-11,8 jam

Sumber: Badan Pendapatan Kabupaten Bojonegoro

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kecepatan pelayanan pasca penerapan WIZZTARA. Bagi wajib pajak yang berdomisili di luar Provinsi Jawa Timur, pelayanan yang semula membutuhkan waktu antara 6 sampai 8 jam akibat perjalanan dan waktu tunggu, kini dapat diselesaikan hanya dalam waktu 10 hingga 20 menit. Pada prinsipnya, keberhasilan ini menunjukkan bahwa layanan digital memiliki potensi untuk menghilangkan jarak geografis wajib pajak sebagai hambatan bagi kepatuhan wajib pajak.

Selain menawarkan keuntungan terkait lamanya durasi pelayanan, efisiensi penggunaan WIZZTARA terlihat jelas dalam penurunan biaya transaksi

yang signifikan bagi individu yang membayar pajak. Masalah geografis yang sebelumnya menjadi hambatan finansial terutama bagi wajib pajak yang tinggal di daerah perdesaan atau di luar provinsi Jawa Timur kini dapat diatasi melalui adopsi layanan digital. Pengurangan ini mencakup biaya perjalanan beserta potensi kehilangan waktu berharga yang seharusnya dihabiskan untuk perjalanan tatap muka. Untuk memberikan gambaran tentang manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak. Berikut adalah perkiraan penghematan finansial yang dicapai setiap wajib pajak dengan menggunakan WIZZTARA adalah sebagai berikut.

TABEL 2

PENGHEMATAN PER WAJIB PAJAK

Kategori Perjalanan	Penghematan Biaya Layanan Tradisional
Lokal (Dalam Kota)	105.000-295.000
Antar Kecamatan	165.000-395.000
Kecamatan Jauh	265.000-595.000
Antar Kota	1.065.000-3.195.000

Sumber: Badan Pendapatan Kabupaten Bojonegoro

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dengan adanya WIZZTARA dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan wajib pajak, khususnya mereka yang tinggal jauh dari kantor pajak. Jumlah ini mencakup biaya transportasi dan biaya peluang yang terjadi karena waktu yang terbuang secara tidak produktif. Akibatnya, Wizztara secara efektif mengubah pelayanan publik untuk membuatnya lebih mudah diakses dan hemat biaya bagi setiap penduduk di Kabupaten Bojonegoro.

Kemudahan dan manfaat finansial yang diberikan oleh WIZZTARA kepada masyarakat telah menunjukkan bahwa individu lebih berkomitmen untuk membayar pajak tepat waktu. Karena wajib pajak tidak lagi terbebani oleh biaya perjalanan yang mahal dan jarak yang jauh, mereka cenderung lebih disiplin dalam menjalankan tanggung jawab fiskal mereka. Pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak melalui inovasi layanan WIZZTARA yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro tidak hanya memengaruhi peningkatan efisiensi pelayanan dan potensi untuk memaksimalkan penerimaan pajak daerah, tetapi juga selaras dengan kebijakan nasional yang mendorong transformasi digital operasional pemerintahan dan pengelolaan keuangan daerah.

Pemerintah Indonesia, melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan publik yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan bagi warga negara. Kemudian, kemajuan dalam pelayanan digital di administrasi pajak daerah juga berkontribusi pada inisiatif Elektronisasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), yang dirancang untuk mempercepat peralihan menuju transaksi keuangan pemerintah daerah digital, termasuk pembayaran pajak dan pungutan non-tunai. Dengan demikian, WIZZTARA tidak hanya berfungsi sebagai upaya inovasi pelayanan di tingkat daerah, tetapi juga menjadi contoh penerapan strategi nasional yang bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan modern dan efisien yang berakar pada teknologi digital.

Meskipun platform WIZZTARA memberikan berbagai manfaat untuk mengakses layanan pajak digital dan meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi wajib pajak, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi. Hal ini dapat dilihat dari wawancara awal dengan salah satu pejabat dari Dinas Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bojonegoro mengungkapkan bahwa layanan tersebut belum sepenuhnya menjangkau semua sektor masyarakat. Seorang pejabat dari Bapenda menyatakan:

"WIZZTARA memang menyederhanakan proses bagi wajib pajak dengan memungkinkan akses melalui WhatsApp, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor. Namun demikian, layanan ini hanya tersedia bagi wajib pajak yang memiliki konektivitas internet dan terbiasa menggunakan WhatsApp. Kelompok demografis tertentu, seperti lansia atau individu yang tinggal di daerah dengan layanan internet yang buruk, masih belum dapat memanfaatkannya secara optimal." (Wawancara awal dengan pejabat Bapenda dari Kabupaten Bojonegoro, 2 Februari 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi dalam layanan digital dapat meningkatkan efektivitas administrasi pajak daerah, penerapannya masih bergantung pada tingkat keterampilan digital masyarakat dan penyediaan dukungan teknologi yang diperlukan. Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa layanan WIZZTARA belum berhasil menjangkau semua demografi, terutama para lansia dan mereka yang tinggal di daerah dengan layanan internet yang tidak memadai. Dengan demikian, peluncuran inovasi layanan digital tidak hanya membutuhkan persiapan teknologi dari pemerintah daerah, tetapi

juga membutuhkan strategi yang memastikan layanan publik tetap inklusif dan dapat diakses oleh setiap anggota masyarakat.

Implementasi inovasi WIZZTARA diakui di tingkat daerah dengan mendapatkan Penghargaan Inovasi Daerah dalam acara Bojonegoro Innovative Award (BIA) 2025 pada bulan oktober, di mana inovasi ini meraih juara kedua dalam kategori inovasi daerah. Penghargaan ini diberikan sebagai pengakuan terhadap pejabat daerah yang berhasil memperkenalkan inovasi pelayanan publik yang dianggap bermanfaat bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi pemerintah daerah.

Pengakuan ini menunjukkan bahwa inovasi WIZZTARA diyakini memiliki kemampuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan akses layanan pajak bagi warga Kabupaten Bojonegoro. Lebih lanjut, penghargaan ini menandakan upaya dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian, kemenangan WIZZTARA dalam penghargaan inovasi daerah menandakan bahwa inovasi ini memiliki nilai strategis dalam mendorong pelayanan publik yang lebih efisien dan sejalan terhadap kemajuan teknologi.

GAMBAR 1
PENERIMAAN PENGHARGAAN BOJONEGORO
INNOVATIVE AWARD 2025



Sumber: Berita Bojonegorokab.go.id

Pengakuan terhadap inovasi WIZZTARA melalui penghargaan di tingkat daerah menunjukkan bahwa suatu inovasi pelayanan publik dipengaruhi tidak hanya oleh aspek kebaruannya, tetapi juga dinilai dari efektivitas dan manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital dipandang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendorong efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses bagi warga dalam menerima pelayanan pemerintah (Daraba et al., 2023).

Untuk memperjelas isu-isu yang disajikan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka kerja Difusi Inovasi (Rogers, 2003). Kerangka kerja ini mengkategorikan penerimaan inovasi ke dalam lima dimensi utama, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Kelima aspek ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa luas inovasi WIZZTARA diterima dan digunakan oleh wajib pajak, tidak hanya secara

formal tetapi juga melalui implementasi layanan pajak yang lebih efektif dan mudah diakses. *Relative advantage* menyoroti perlunya inovasi untuk memberikan manfaat yang nyata dibandingkan dengan sistem sebelumnya, seperti peningkatan efisiensi waktu, penghematan biaya, dan kemudahan layanan. *Compatibility* mengevaluasi seberapa baik inovasi tersebut selaras dengan kebutuhan, pengalaman, dan pengalaman pengguna, sehingga lebih mudah diadopsi. *Complexity* mengacu pada seberapa mudah inovasi tersebut digunakan; semakin mudah digunakan, semakin cepat inovasi tersebut akan diterima. *Trialability* berkaitan dengan kemampuan untuk menguji inovasi sebelum sepenuhnya diadopsi, memungkinkan pengguna untuk menilai manfaatnya secara langsung. *Observability* menekankan bahwa manfaat dari suatu inovasi harus terlihat jelas, sehingga mempercepat penyebaran dan adopsi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa keberadaan inovasi layanan pajak daerah melalui WIZZTARA di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro bukan hanya sekadar penggunaan teknologi WhatsApp dalam pelayanan, tetapi merupakan upaya strategis untuk menjawab persoalan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta peningkatan kepatuhan wajib pajak di era digital. Di satu sisi, WIZZTARA telah menunjukkan berbagai keunggulan, seperti layanan yang lebih cepat, lebih mudah dijangkau, dan diakui melalui penghargaan inovasi daerah. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai tantangan yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Perbedaan karakteristik pengguna,

termasuk dalam hal kemampuan penggunaan teknologi dan ketersediaan akses internet, menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi penggunaan layanan WIZZTARA. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan pemanfaatannya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam dan sistematis untuk mengevaluasi bagaimana inovasi layanan pajak daerah yang dilakukan oleh WIZZTARA diterapkan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaannya di masyarakat. Analisis ini sangat penting untuk memahami sejauh mana inovasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal layanan pajak daerah. Atas dasar itulah, penelitian ini berjudul “Inovasi Layanan Pajak Daerah melalui WIZZTARA (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro)?”.

B. Perumusan Masalah

Masalah merupakan ketidaksesuaian antara kondisi ideal yang seharusnya terjadi dengan realitas empiris yang ada. Kesenjangan ini menjadi landasan bagi peneliti untuk mengidentifikasi kebenaran, sehingga dapat dikembangkan menjadi pertanyaan penelitian. Menurut Sugiyono (2024), rumusan masalah merupakan pertanyaan yang jawabannya dicari melalui proses pengumpulan data. Oleh karena itu, bentuk rumusan masalah dalam penelitian ini disusun berdasarkan tingkat eksplanasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana inovasi layanan Pajak daerah melalui WIZZTARA pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro? ”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan pajak daerah melalui WIZZTARA pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya pada kajian inovasi pelayanan publik dan pajak daerah berbasis digital. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai penerapan inovasi layanan pajak berbasis teknologi dengan menghadirkan contoh konkret penggunaan platform WhatsApp melalui WIZZTARA di lingkungan pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji relevansi teori difusi inovasi Everett M. Rogers dalam konteks layanan pajak daerah, sehingga dapat memperjelas bagaimana atribut inovasi seperti *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* bekerja dalam praktik pelayanan publik digital di Indonesia.

b) Kegunaan Praktis:

1) Bagi Akademik

Bagi kalangan akademik, penelitian ini dapat menjadi referensi empiris dalam pengembangan kajian tentang inovasi pelayanan publik, pajak daerah, dan transformasi digital di sektor publik. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar, studi kasus di perkuliahan, maupun rujukan untuk penelitian lanjutan yang inovasi layanan publik berbasis teknologi di beragam wilayah . Di samping itu, penelitian ini juga dapat memperkaya kerangka analisis pengembangan dalam bidang studi administrasi publik, terutama yang menganalisis penerapan teori difusi inovasi untuk memahami cara masyarakat menerima dan memanfaatkan inovasi layanan publik.

2) Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang bagaimana konsep-konsep yang dipelajari di kelas seperti inovasi pelayanan publik, pajak daerah, dan teori difusi inovasi diimplementasikan dalam praktik di instansi pemerintah daerah. Penelitian ini juga dapat menjadi contoh rujukan dalam penyusunan tugas akhir atau karya ilmiah lain, terutama bagi mahasiswa yang tertarik meneliti tema e-government, pelayanan pajak, maupun inovasi layanan digital. Selain itu, penelitian ini dapat menginspirasi mahasiswa untuk lebih peka terhadap masalah-

masalah pelayanan publik di sekitarnya dan mendorong lahirnya gagasan inovatif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

3) Bagi Badan Pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro

Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk evaluasi dan pengembangan lebih lanjut dari inovasi layanan WIZZTARA. Temuan penelitian dapat membantu Bapenda dalam mengenali unsur - unsur yang mendukung dan menghalangi penggunaan layanan, terutama yang berkaitan dengan pembatasan akses internet serta pemakaian layanan oleh segmen masyarakat seperti orang tua. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pelaksanaan inovasi layanan WIZZTARA dalam memperbaiki kualitas pelayanan pajak daerah, sehingga bisa menjadi landasan dalam merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih inklusif, mudah dijangkau, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta membantu dalam peningkatan efektivitas layanan dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan terhadap materi penulisan skripsi, maka penulis mengelompokkan dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang alasan judul penelitian yang dideskripsikan pada Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, serta Sistematika Pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan kajian pustaka dan teori-teori dan telaah pustaka dalam menganalisis permasalahan yang ada dan berisi Penelitian Terdahulu dan Landasan Teori.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang mencakup Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Narasumber atau Informan, Teknik Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, Manajemen Data, dan Metode Analisis Data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan temuan penelitian tentang inovasi dalam layanan pajak daerah menggunakan WIZZTARA di Badan pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro. Pembahasan ini mencakup tinjauan umum tentang Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, pelaksanaan layanan WIZZTARA, dan analisis penerapan inovasi berdasarkan inovasi berdasarkan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers,

yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menyajikan ringkasan dan rekomendasi yang diambil dari penelitian tentang inovasi layanan perpajakan daerah dengan menggunakan WIZZTARA di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro. Ringkasan ini dibuat dengan berlandaskan hasil analisis penelitian tersebut, sedangkan rekomendasi yang disampaikan ditujukan untuk menjadi acuan dalam evaluasi serta pengembangan layanan perpajakan daerah yang berbasis digital di masa depan.