

Analisis Penerapan Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Di Era Revolusi 4.0

Hannah Dwi Widyaninngsih¹, Notika Rahmi^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : hannahwidyaningsih2@gmail.com¹, notika.rahmi@stiami.ac.id²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

4.0 Industrial Revolution, Tax
Innovation, Tax Optimization

Innovation in tax administration is a method to improve public welfare in any aspect, especially in tax income. The implementation, supervision, and control in tax collection can improve the involvement of taxpayers which currently is information technology - based. In the 4.0 industrial revolution era which is all-technology, this is a new breakthrough to minimize deviation cases on tax income. The research questions are: how is the implementation of tax administration innovation in the optimization of tax income in the 4.0 industrial revolution era, what are the obstacles faced in the implementation of tax administration innovation in the optimization of tax income to improve taxpayer's compliance in the 4.0 industrial revolution era, and what are the efforts to overcome the obstacles faced in the implementation of tax administration innovation in the optimization of tax income to improve taxpayer's compliance in the 4.0 industrial revolution era? This research was conducted using qualitative approach and descriptive method. The result of the research showed that the implementation of tax administration innovation in the optimization of tax income in the 4.0 industrial revolution era at the Regional Office of Directorate General of Tax in Central Jakarta had performed well; however, there were still problems such as system issue and hacker attack.

PENDAHULUAN

Inovasi dalam administrasi perpajakan merupakan salah satu metode untuk mensejahterakan masyarakat dalam segi apapun khususnya pada penerimaan pajak. Eksistensi inovasi ini wajib jadi sorotan serta dibutuhkan dalam pengelolaan penerimaan untuk negara. Pajak sudah sebagai pemasukan negara yang amat penting bahkan sudah sebagai sumber pemasukan yang utama bagi negara dan digunakan untuk membiayai kegiatan pembangunan bangsa serta kegiatan pemerintah. Sebagaimana yang ada dalam dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yaitu penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Di era revolusi 4.0 pertumbuhan pengguna internet yang sangat cepat.

Dalam upaya peningkatan jumlah penerimaan pajak, dalam meningkatkan penerimaan atau pemasukan pajak, alasan dilakukannya reformasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan reformasi perpajakan adalah dengan cara pemenuhan kewajiban perpajakan dengan menggunakan system digital atau online.

Di era revolusi 4.0 juga pertumbuhan pengguna internet yang sangat cepat menghasilkan Wajib Pajak terdaftar sudah sebanyak 38,6 juta Wajib Pajak per tanggal 31 Maret 2018, dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa saat ini Ditjen Pajak sedang melaksanakan reformasi perpajakan dengan tujuan menjadi institusi yang kokoh, kredibel serta akuntabel untuk menciptakan penerimaan negara yang optimal. Dengan demikian untuk merealisasikan tujuan itu di butuhkan anggaran pembangunan yang tidak sedikit, selanjutnya merupakan usaha yang di pergunakan untuk mewujudkan peningkatan penerimaan pajak supaya tujuan segera dicapai. Dalam ekonomi, pemungutan pajak adalah sebuah penerimaan negara yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat, berikut adalah data penerimaan pajak lima tahun terakhir.

Dengan adanya akses administrasi digitalisasi administrasi perpajakan, wajib pajak diberikan kemudahan, efisiensi biaya, dan tepat waktu dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak. Kemudahan dalam mengakses administrasi digitalisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. Dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak, diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Dengan penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak dan akan berdampak juga terhadap penerimaan pajak.

Apakah masalah tersebut sebagaimana telah peneliti ungkap. Dengan penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak yang nanti akan berdampak pada penerimaan pajak. Namun sepertinya penerapan sistem elektronik tersebut masih banyak yang harus di kembangkan hal inilah yang menjadikan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Di Era Revolusi Industri 4.0**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Pfiffner & Presthus (Wempy Banga, 2018:84) yang dimuat dalam bukunya Kajian Administrasi Publik Kontemporer: Secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik- teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.
2. **Pajak** : Menurut Soemitro dalam Madiasmo (2018:3) mendefinisikan pajak sebagai berikut: Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dalam kaitannya dengan pembangunan dan kesejahteraan, pajak memiliki fungsi-fungsi yang dapat dipakai untuk menunjang tercapainya suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Dalam kaitannya dengan pembangunan dan kesejahteraan, pajak memiliki fungsi-fungsi yang dapat dipakai untuk menunjang tercapainya suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Dari pengertian yang telah dibahas diatas dapat disimpulkan ada beberapa fungsi pajak menurut (Resmi, 2017), yaitu : Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara) , Fungsi Regularend (pengatur).
3. **Optimalisasi Penerimaan Pajak** : Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti

- menjadikan paling baik atau paling tinggi. Menurut Hutagaol dalam Daniel (2020:21). Penerimaan Pajak adalah sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.
4. **Inovasi Pelayanan Publik** : Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya supaya dapat melakukan perubahan di berbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan terpenting adalah memberikan kepercayaan bagi masyarakat kepada kinerja pemerintah.
 5. **Inovasi Administrasi Perpajakan** : Menurut Sebastian dalam Ismowati dan Widiasih (2020:43) : Inovasi atau innovation berasal dari kata innovate yang berarti melakukan suatu perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, yang memberikan nilai tambah (added value)". Kemudian menurut Sebastian dalam Ismowati dan Widiasih (2020:44), "Inovasi tidak dapat terlepas dari kreativitas. Untuk bisa inovatif harus kreatif. Ada perbedaan mendasar antara keduanya yaitu kreatifitas hanya terbatas pada "berpikir" sedangkan Inovasi sudah sampai tahap "bertindak". Kreatifitas adalah ketrampilan yang digunakan selama proses inovasi.
 6. **Revolusi Industri 4.0** : Menurut Herman dkk dalam Sawitri (2019:2) : Revolusi Industri 4.0 adalah sebuah era industri digital dimana seluruh bagian yang ada di dalamnya saling berkolaborasi dan berkomunikasi secara real time dimana saja kapan saja dengan pemanfaatan (teknologi informasi) berupa internet dan CPS, IoT dan IoS guna menghasilkan inovasi baru atau optimasi lainnya yang lebih efektif dan efisien". Kemudian menurut Schlechtendahl dkk dalam Prasetyo dan Sutopo (2018:19), "menekankan definisi kepada unsur kecepatan dari ketersediaan informasi, yaitu sebuah lingkungan industri di mana seluruh entitasnya selalu terhubung dan mampu berbagi informasi satu dengan yang lain.

Kerangka Pemikiran

Pada era revolusi industry 4.0 segala hal sudah dilakukan secara digital dan menjadi suatu inovasi baru dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan kepatuhannya sebagai wajib pajak. Dirjen Pajak mengupayakan agar wajib pajak mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Di era ini pun, Dirjen Pajak berinovasi dengan cara menciptakan sistem-sistem untuk kebutuhan masyarakat dengan berbasis elektronik seperti:

1. e-Registration yaitu system pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak (<https://ereg.pajak.go.id/login>).
2. E-Filling yaitu tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filling melalui website Direktorat Jendral Pajak.
3. E-Billing yaitu metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atau suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Di mana, sistem-sistem di atas merupakan sebuah inovasi administrasi perpajakan dengan tujuan meningkatkan kepatuhan para Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Selain itu

diterapkannya inovasi tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0. Selanjutnya Penulis akan mengevaluasi Hambatan dan Upaya yang mempengaruhi Penerapan Inovasi Administrasi

Perpajakan dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Di Era Revolusi Industri 4.0 ini dengan menggunakan Teori analisis SWOT menurut Kotler, Keller (2009:89), yang terdiri dari kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity), dan ancaman (Threat). Hambatan berasal dari analisis terhadap dimensi kelemahan (weakness), dan ancaman (Threat), sedangkan Upaya berasal dari analisis terhadap dimensi kekuatan (Strength), dan peluang (Opportunity).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif adalah karena dengan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang menyeluruh dan jelas terhadap situasi satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain, atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder di dapatkan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian lapangan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat yaitu sebagai berikut :

Gambar IV.2
Penerimaan Perpajakan Indonesia tahun 2015 sampai 2019 Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia



Dalam upaya peningkatan jumlah penerimaan pajak, dalam meningkatkan penerimaan pajak, dilakukannya reformasi perpajakan yaitu guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan reformasi perpajakan adalah melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan menggunakan sistem daring melalui digital atau online. Sumber pendanaan proyek pembangunan infrastruktur salah satunya berasal dari APBN yang 70 persennya berasal dari pajak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak penting dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan negara.

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan selama ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling sederhana untuk diamati adalah proses kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap masa atau tahunannya. Pada Tahun 2009 hingga 2014 ini adalah dimana reformasi perpajakan Jilid II, yaitu dengan adanya peningkatan dalam internal kontrol di dunia perpajakan. Di Tahun 2016 munculnya undang-undang pengampunan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak negara. Pada tahun 2017 hingga 2020 adalah titik dimana reformasi perpajakan jilid III dimulai dengan munculnya penerapan pajak yaitu konsolidasi, akselerasi, dan kontinuitas reformasi dalam dunia perpajakan di Indonesia. Sistem pelayanan pajak yang dibuat secara online atau yang disebut dengan administrasi digitalisasi perpajakan ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.

Dalam penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0, penulis menggunakan teori SWOT dari Kotler and Ketler. SWOT adalah artinya yaitu Strength (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman). Analisis SWOT merupakan sebuah cara, alat ataupun metode yang sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan menggambarkan situasi yang sedang atau mungkin akan dihadapi oleh organisasi atau perusahaan yang digunakan sebagai perencanaan strategis dalam memaksimalkan faktor dari dalam (internal), yaitu kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities) serta secara bersamaan dapat meminimalkan faktor dari luar (eksternal), yaitu kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Ada pula analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat).

1) Kekuatan (Strength)

Kekuatan dalam penerapan inovasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 adalah Direktorat Jendral Pajak yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas serta sadar akan teknologi sangat bermanfaat dan baik dalam penerapannya. Di zaman sudah segalanya melalui daring atau elektronik hal ini sudah efektif dan sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak hal ini menyebabkan meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap pajak dan juga mempengaruhi meningkatkannya penerimaan pajak negara.

2) Kelemahan (Weakness)

Kelemahan dari penerapan inovasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industry 4.0 adalah dalam pelaksanaannya terkadang server bisa down saat melakukan pembayaran atau transaksi pajak dan juga banyak masyarakat yang sulit memahami aplikasi inovasi administrasi perpajakan atau masyarakat yang tidak paham akan teknologi serta dalam penerapan inovasi ini di perlukannya internet untuk mengakses aplikasi dan internet tidak gratis dan memerlukan biaya lagi. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan meminimalkan kelemahan dan ancaman. dan yang kedua adalah Weaknesses (kelemahan) yaitu kelemahan yang ada di dalam proses penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era

revolusi industri 4.0. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan kerusakan server dan hacker.

3) Peluang (Opportunity)

Peluang dalam penerapan inovasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 adalah sudah efektif dan efisien sekali sudah praktis mempermudah melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar atau melaporkan pajak dan masyarakat sangat juga tidak perlu mengantri lagi ataupun datang ke kantor serta mengeluarkan ongkos, tenaga dan waktu untuk membayar pajak, atau melakukan urusan pajak lainnya, seperti membuat NPWP sudah bisa Online dan melaporkan pajak juga sudah bisa online di lakukan kapanpun dan dimanapun, karena sudah ada inovasi administrasi perpajakan yaitu Administrasi digitalisasi perpajakan yang sudah berjalan antara lain yaitu, e-registration, ebilling, e- filling, e-form, e-faktur dan ini sudah sangat optimal apalagi di era revolusi industry 4.0 dimana zaman sangat cepat berubah dan juga terus updatenya teknologi. Dan dengan adanya wabah virus covid – 19 ini dimana semua orang bekerja dirumah dan juga belajar di rumah karena kita harus menjaga jarak dengan yang lainnya, dalam hal ini penerapan inovasi administrasi perpajakan sangat dibutuhkan sekali.

4) Ancaman (Threat)

Ancaman dalam penerapan inovasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industry 4.0 adalah adanya kerusakan server atau server down yang mengganggu dalam melaksanakan penerapan inovasi administrasi perpajakan serta tak bisa di pungkiri adanya juga serangan dari hacker yang membuat kebocoran data dan membuat masyarakat merasa khawatir dalam menggunakan inovasi administrasi perpajakan.

Di era revolusi industri 4.0 dimana zaman berkembang dengan cepat adalah sebuah ancaman juga bagi penerapan inovasi administrasi perpajakan dikarenakan aplikasi yang harus update setiap hari dan juga selalu ada perbaikan system dan harus terus melakukan inovasi administrasi perpajakan secara terus menerus dan juga mempermudah fitur fitur yang ada di dalam aplikasi agar bisa lebih mudah di pahami lagi oleh masyarakat. Yang terakhir dalam analisis SWOT yaitu keempat adalah Threat (Ancaman) yaitu Ancaman yang ada di dalam proses penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi 4.0. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan 1 yaitu Kerusakan server dan hacker.

2. Hambatan yang dihadapi pada penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era revolusi industry 4.0

Hambatan yang dihadapi dalam penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 adalah server yang down dan rusak serta ancaman dari luar yaitu hacker sangat membahayakan serta pengetahuan masyarakat yang minim akan informasi digitalisasi pajak yang perlu di sosialisasi secara berkala serta zaman yang semakin berkembang membuat inovasi dilakukan secara terus menerus.

Di era revolusi industry 4.0 ini dimana semuanya serba daring dan melalui digital adalah perlunya pemeliharaan server karena server bisa down karena di pakai secara bersamaan dan juga serangan dari hacker yang sangat perlu di perhatikan karena bisa dapat merusak system aplikasi dan juga bisa terjadi pencurian data masyarakat wajib pajak sehingga masyarakat khawatir tentang datanya yang akan dicuri oleh hacker dan juga dengan servernya down

masyarakat merasa kecal ataupun kecewa dalam menggunakan aplikasi inovasi administrasi perpajakan ini.

Banyaknya masyarakat yang tidak paham mengenai teknologi dan tidak mengerti cara menggunakan inovasi administrasi perpajakan dikarenakan fitur yang sulit di mengerti mengakibatkan masyarakat enggan menggunakan inovasi administrasi perpajakan karena kurangnya pengetahuan dan minim informasi dalam cara penggunaannya terutama masyarakat yang lahir di tahun 70-80an karena hal itu sangat di perlukan sosialisasi secara langsung dan berkala terhadap masyarakat dan juga membuat video tutorial melalui sosial media yang lebih mudah di pahami lagi oleh masyarakat serta hambatan lainnya yaitu dalam penerapannya harus menggunakan kouta atau internet yang tidak gratis ada beberapa masyarakat yang tidak berminat menggunakan inovasi administrasi perpajakan karena hal tersebut.

3. Upaya dalam mengatasi hambatan pada penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era revolusi industri 4.0

Dibalik hambatan yang telah di ungkap oleh peneliti diatas seperti kerusakan pada server serta ancaman dari hacker dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai digitalisasi dan penggunaan inovasi administrasi perpajakan. Adapun upaya yang di lakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam penerapan inovasi perpajakan di era revolusi industry 4.0 yaitu Upaya dalam penerapan inovasi administrasi perpajakan di era revolusi 4.0 yaitu Direktorat Jendral Pajak mengadakan workshop serta pelatihan dan juga bimbingan kepada fiskus (Pekerja Pajak) dan Direktorat Jendral Pajak dalam pengoptimalannya melakukan monitoring serta evaluasi secara berkala dalam pengembangan penerapan inovasi administrasi perpajakan.

Fiskus atau pekerja pajak merespon masyarakat secara cepat tanggap dalam penerapan inovasi administrasi perpajakan dan juga melakukan sosialisasi secara berkala baik secara digital melalui tutorial ataupun pamflet, banner dan spanduk yang di sepanjang jalan dan juga secara langsung kepada masyarakat mengenai inovasi administrasi perpajakan baik cara penggunaan aplikasi ataupun pengenalan mengenai inovasi administrasi perpajakan agar masyarakat lebih banyak lagi sadar akan pajak dan taat untuk membayar pajak sehingga penerapan inovasi administrasi perpajakan menjadi optimal dan menjadi bertambahnya penerimaan pajak di era revolusi industry 4.0 ini di zaman teknologi berkembang dengan cepat dan juga mensosialisasikan secara digital melalui video tutorial melalui media sosial seperti youtube dan facebook.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya serta mengacu kepada teori yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan mengenai penelitian tentang Analisis Penerapan Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Di Era Revolusi Industri 4.0 sebagai berikut :

1. Penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 sudah tepat dan bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya layanan digital atau inovasi administrasi perpajakan menjadi lebih praktis dan mudah serta memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan perpajakan tanpa harus datang langsung mengeluarkan waktu serta tenaga untuk menunggu antrian. Dengan demikian adanya inovasi administrasi

perpajakan sudah meningkatnya pelayanan yang lebih baik lagi dan juga lebih memudahkan masyarakat.

2. Hambatan yang dihadapi pada penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 adalah server yang down karena penggunaan secara bersamaan dan serentak membuat masyarakat tidak nyaman saat menggunakan aplikasi serta teknologi yang semakin berkembang menjadikan penerapan inovasi perpajakan harus selalu upgrade atau update mengikuti perkembangan zama. serta dengan berkembangnya teknologi banyak juga hambatan seperti adanya hacker yang mengancam system administrasi perpajakan.
3. Upaya dalam mengatasi hambatan pada penerapan inovasi administrasi perpajakan dalam optimalisasi penerimaan pajak di era revolusi industri 4.0 adalah dengan cara memiliki pihak DJP memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan sadar akan teknologi tidak hanya itu pihak Direktorat Jendral Pajak telah melakukan bimbingan serta monitoring dan evaluasi secara berkala. DJP juga melakukan sosialisasi melalui pamflet dan banner serta video tutorial agar masyarakat lebih mudah memahami dan juga mengerti cara menggunakan inovasi administrasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU :**

- Andriani. 2014. Teori Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.
- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara (Cetakan Kedua). Bandung: Pustaka Setia.
- Banga, Wempy. 2018. Kajian Administrasi Publik Kontemporer: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Brotodiharjo, R. Santoso. 2013. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Bandung: PT. Eresco.
- Gunadi. 2011. Pajak Internasional. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (FEUI).
- Mansyur. 2014. Pengantar Ilmu Administrasi Pajak. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Neuman, W. Laurence. 2014. Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. New York: Pearson.
- Neuman, W. Lawrence, 2006. Social Research Methods, Qualitative and Quantitative approaches, Seventh Edition. Boston: Pearson Internasional Edition.
- Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Erlangga.
- Pandiangan, Liberti. 2015. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Jakarta: Elex Media Komputido.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahman, Mariati. 2017. Ilmu Administrasi. Makassar: Sah Media.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Winardi. 2010. Asas-Asas Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Wirawan, B. Ilyas. 2010. Perpajakan Indonesia Edisi ke-7. Jakarta: Salemba Empat
- Jurnal
- Agustia, Indri. 2017. "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan". Jom FISIP Volume 4 No.2 Oktober 2017.
- Erdoğdu, M. Mustafa, and Coşkun Karaca. "The fourth industrial revolution and a possible robot tax". Institutions & economic policies: Effects on social justice, employment, environmental protection & growth (2017): 103-122.
- Firdaus. 2020. "Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan Tapping Box Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota Kendari)". Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi, Vol. 4.

- Hernando, Redo Alpha dan Dian Wahyudin. 2020. "Prosiding Modernisasi Administraasi Perpajakan Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajakberbsis Digital". Jurnal Pajak Vokasi, Vol. 1.
- Larasati, Dewi Citra. 2020. "Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik". JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan IlmuPolitik. ISSN.2442-6962 Vol. 9 No. 1 (2020).
- Suhono. 2017. "Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak". Jurnal Riset Keuangan dan Akuntansi, Vol. 3.