



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi UNGGUL

SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Analisis Strategi Inovasi PT. Investa Hipa Teknologi

Skripsi

Oleh

Bernadette Michelle Loan

6081901026

Pembimbing

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi UNGGUL

SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Strategic Innovation Analysis at Investa Hipa Technology

Skripsi

Oleh

Bernadette Michelle Loan

6081901026

Pembimbing

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

Bandung

2023

Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Bernadette Michelle Loan
Nomor Pokok : 6081901026
Judul : Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang
Sarjana Pada Rabu, 11 Januari 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.



Sekretaris

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.



Anggota

Yosefa, S.T., M.M.



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Bernadette Michelle Loan

NPM : 6081901026

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi

Dengan ini, menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini, saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 3 Januari 2023



Bernadette Michelle Loan

ABSTRAK

Nama : Bernadette Michelle Loan
NPM : 6081901026
Judul : Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi

Pajak merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap warga negara. Terdapat dua kategori wajib pajak, yaitu wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan. Banyak dari kategori wajib pajak badan, telah terbantu dalam pengurusan pajaknya oleh perusahaan jasa konsultan dan akuntan yang besar. Penerimaan negara dari pajak yang didapatkan oleh perusahaan korporat telah melebihi target. Namun demikian, perusahaan yang membantu kebutuhan kategori wajib pajak pribadi masih sedikit, akibatnya penerimaan pajak dari kategori inipun belum maksimal. Untuk itu, pemerintah telah berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari kategori pajak pribadi. PT Investa Hipa Teknologi melihat hal tersebut sebagai sebuah peluang dengan menciptakan Hipajak yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile* dan *website*.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif analitis dengan menggunakan metode studi kasus dan menjadikan analisis rantai nilai inovasi dan radar inovasi sebagai fokus utama agar dapat melihat bagaimana perusahaan ketika menciptakan Hipajak. Penelitian ini meliputi analisis eksternal dengan menggunakan analisis PESTEL dan analisis Lima Kekuatan Porter untuk memperkuat analisis rantai nilai inovasi dan radar inovasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa PT Investa Hipa Teknologi telah mengimplementasikan proses rantai nilai inovasi dan radar inovasinya dengan cukup baik ketika membuat inovasinya yaitu Hipajak. Hal ini terlihat dari pertumbuhan pengguna dan pertumbuhan pendapatan kotor yang meningkat selama dua tahun terakhir. Kemudian, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat inovasi berkelanjutan di sebuah perusahaan memiliki dampak terhadap perkembangan perusahaan.

Kata Kunci : Inovasi, Rantai Nilai Inovasi, Radar Inovasi, Inovasi Pajak

ABSTRACT

Name : Bernadette Michelle Loan

NPM : 6081901026

Title : *Strategic Innovation Analysis at Investa Hipa Technology*

Tax is something that every citizen cannot avoid. There are two categories of taxpayers, namely personal taxpayers and corporate taxpayers. Many of the categories of corporate taxpayers have been assisted in managing their taxes by large consulting and accounting services firms. State revenue from taxes obtained by corporate companies has exceeded the target. However, there are still a few companies that assist the needs of the individual taxpayer category, as a result, tax revenue from this category is not maximized. For this reason, the government has attempted to maximize tax revenue from the personal tax category. PT Investa Hipa Teknologi sees this as an opportunity by creating Hipajak which can be accessed via a mobile application and website.

This form of research is qualitative-descriptive-analytical, employing the case study approach and focusing on innovation value chain analysis and innovation radar to determine how Investa Hipa Technology when developing Hipajak. External analysis, such as PESTEL and Porter's Five Forces analysis, is used in this study to strengthen innovation value chain analysis and innovation radar.

This research shows that PT Investa Hipa Teknologi has implemented its innovation value chain process and innovation radar quite well when making its innovation, namely Hipajak. This can be seen from the increase in user growth and gross revenue growth over the past two years. Then, this study shows that the level of continuous innovation in a company has an impact on the development of the company.

Keywords: *Innovation, Innovation Value Chain, Innovation Radar, Tax Innovation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas semua berkat dan hikmat yang telah diberikan kepada saya sebagai penulis skripsi dengan judul “Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi” sehingga dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan. Penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari banyak pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis, meluangkan waktunya dan memberikan ilmu serta dukungan hingga skripsi ini diselesaikan.
2. Abdul Goma dan Maria Magdalena S.H. selaku orang tua yang telah mendukung penulis dalam hal finansial, moral dan doa sehingga penulis dapat menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan kuat dan semangat yang tinggi.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang selalu memberikan arahan dan sosialisasi.
4. Seluruh dosen, tenaga pendidikan dan petugas di FISIP UNPAR, terima kasih telah melayani dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
5. PT Investa Hipa Teknologi yang telah menerima penulis sebagai tenaga magang dan memperbolehkan penulis untuk meneliti perusahaannya. Seluruh anggota Hipajak yang telah membantu dan mendukung penulis

dalam menyediakan data dan melakukan proses wawancara, khususnya Ci Tracy Tardia dan Ko Raymond Eleazar.

6. Cici Ola, Cici Bella dan Sesi selaku kakak dan adik penulis, yang selalu mengingatkan penulis untuk rajin mengerjakan skripsi, memberi nasehat, dorongan dan mendoakan penulis saat masa kuliah.
7. Giovanni Valentinus Febrianto selaku pacar penulis yang telah menemani penulis dalam suka dan duka, pemberi semangat dan motivasi sejak SMP hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dan mendapatkan gelar Sarjana.
8. Anggota Komsel yaitu Ci Vicky, Ko Frans, Ko Davin, Ko Tatang, Ko Denny, Ko David dan Ko Yogi yang telah setia mendoakan penulis setiap minggunya setelah mendengar firman Tuhan.
9. Sahabat sejak SMA yaitu Denise, Marcella dan Valerie yang selalu mendukung, memberi semangat dan mendoakan penulis.
10. Sahabat yang bertemu pada masa kuliah yaitu Angel, Callista dan Grace yang telah menemani, menyemangati dan mendukung penulis disaat kelelahan.
11. Sahabat yang bertemu saat penulis mengikuti program IISMA di Korea yaitu Dhita, Inggrid, Kania dan Monica yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis hingga skripsi ini selesai.
12. Winnie dan Scylla Von yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi hingga jam 2 pagi, memberikan *emotional support* ketika penulis kesulitan mengerjakan skripsi dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Nama : Bernadette Michelle Loan
NPM : 6081901026
Judul : Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi

Pajak merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap warga negara. Terdapat dua kategori wajib pajak, yaitu wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan. Banyak dari kategori wajib pajak badan, telah terbantu dalam pengurusan pajaknya oleh perusahaan jasa konsultan dan akuntan yang besar. Penerimaan negara dari pajak yang didapatkan oleh perusahaan korporat telah melebihi target. Namun demikian, perusahaan yang membantu kebutuhan kategori wajib pajak pribadi masih sedikit, akibatnya penerimaan pajak dari kategori inipun belum maksimal. Untuk itu, pemerintah telah berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari kategori pajak pribadi. PT Investa Hipa Teknologi melihat hal tersebut sebagai sebuah peluang dengan menciptakan Hipajak yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile* dan *website*.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif analitis dengan menggunakan metode studi kasus dan menjadikan analisis rantai nilai inovasi dan radar inovasi sebagai fokus utama agar dapat melihat bagaimana perusahaan ketika menciptakan Hipajak. Penelitian ini meliputi analisis eksternal dengan menggunakan analisis PESTEL dan analisis Lima Kekuatan Porter untuk memperkuat analisis rantai nilai inovasi dan radar inovasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa PT Investa Hipa Teknologi telah mengimplementasikan proses rantai nilai inovasi dan radar inovasinya dengan cukup baik ketika membuat inovasinya yaitu Hipajak. Hal ini terlihat dari pertumbuhan pengguna dan pertumbuhan pendapatan kotor yang meningkat selama dua tahun terakhir. Kemudian, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat inovasi berkelanjutan di sebuah perusahaan memiliki dampak terhadap perkembangan perusahaan.

Kata Kunci : Inovasi, Rantai Nilai Inovasi, Radar Inovasi, Inovasi Pajak

ABSTRACT

Name : Bernadette Michelle Loan

NPM : 6081901026

Title : *Strategic Innovation Analysis at Investa Hipa Technology*

Tax is something that every citizen cannot avoid. There are two categories of taxpayers, namely personal taxpayers and corporate taxpayers. Many of the categories of corporate taxpayers have been assisted in managing their taxes by large consulting and accounting services firms. State revenue from taxes obtained by corporate companies has exceeded the target. However, there are still a few companies that assist the needs of the individual taxpayer category, as a result, tax revenue from this category is not maximized. For this reason, the government has attempted to maximize tax revenue from the personal tax category. PT Investa Hipa Teknologi sees this as an opportunity by creating Hipajak which can be accessed via a mobile application and website.

This form of research is qualitative-descriptive-analytical, employing the case study approach and focusing on innovation value chain analysis and innovation radar to determine how Investa Hipa Technology when developing Hipajak. External analysis, such as PESTEL and Porter's Five Forces analysis, is used in this study to strengthen innovation value chain analysis and innovation radar.

This research shows that PT Investa Hipa Teknologi has implemented its innovation value chain process and innovation radar quite well when making its innovation, namely Hipajak. This can be seen from the increase in user growth and gross revenue growth over the past two years. Then, this study shows that the level of continuous innovation in a company has an impact on the development of the company.

Keywords: *Innovation, Innovation Value Chain, Innovation Radar, Tax Innovation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas semua berkat dan hikmat yang telah diberikan kepada saya sebagai penulis skripsi dengan judul “Analisis Strategi Inovasi PT Investa Hipa Teknologi” sehingga dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan. Penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari banyak pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis, meluangkan waktunya dan memberikan ilmu serta dukungan hingga skripsi ini diselesaikan.
2. Abdul Goma dan Maria Magdalena S.H. selaku orang tua yang telah mendukung penulis dalam hal finansial, moral dan doa sehingga penulis dapat menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan kuat dan semangat yang tinggi.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang selalu memberikan arahan dan sosialisasi.
4. Seluruh dosen, tenaga pendidikan dan petugas di FISIP UNPAR, terima kasih telah melayani dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
5. PT Investa Hipa Teknologi yang telah menerima penulis sebagai tenaga magang dan memperbolehkan penulis untuk meneliti perusahaannya. Seluruh anggota Hipajak yang telah membantu dan mendukung penulis

dalam menyediakan data dan melakukan proses wawancara, khususnya Ci Tracy Tardia dan Ko Raymond Eleazar.

6. Cici Ola, Cici Bella dan Sesi selaku kakak dan adik penulis, yang selalu mengingatkan penulis untuk rajin mengerjakan skripsi, memberi nasehat, dorongan dan mendoakan penulis saat masa kuliah.
7. Giovanni Valentinus Febrianto selaku pacar penulis yang telah menemani penulis dalam suka dan duka, pemberi semangat dan motivasi sejak SMP hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dan mendapatkan gelar Sarjana.
8. Anggota Komsel yaitu Ci Vicky, Ko Frans, Ko Davin, Ko Tatang, Ko Denny, Ko David dan Ko Yogi yang telah setia mendoakan penulis setiap minggunya setelah mendengar firman Tuhan.
9. Sahabat sejak SMA yaitu Denise, Marcella dan Valerie yang selalu mendukung, memberi semangat dan mendoakan penulis.
10. Sahabat yang bertemu pada masa kuliah yaitu Angel, Callista dan Grace yang telah menemani, menyemangati dan mendukung penulis disaat kelelahan.
11. Sahabat yang bertemu saat penulis mengikuti program IISMA di Korea yaitu Dhita, Inggrid, Kania dan Monica yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis hingga skripsi ini selesai.
12. Winnie dan Scylla Von yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi hingga jam 2 pagi, memberikan *emotional support* ketika penulis kesulitan mengerjakan skripsi dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Diri sendiri yang terus berusaha memberikan yang terbaik dan tak kenal lelah dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan, dan dorongan moral secara langsung maupun tidak langsung dari awal hingga skripsi ini telah selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Banyak kekurangan maupun kesalahan yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat menjadi lebih baik kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Bandung, 3 Januari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PERMASALAHAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Penelitian.....	11
BAB II KERANGKA TEORITIS DAN METODOLOGI	12
2.1 Inovasi	12
2.1.1 Pengertian Inovasi	12
2.1.2 Jenis Inovasi.....	14
2.1.3 Proses Inovasi	15
2.2 Rantai Nilai Inovasi.....	17
2.3 Strategi.....	24
2.4 Manajemen Strategi.....	24
2.4.1 Pengertian Manajemen Strategi.....	25
2.4.2 Proses Manajemen Strategi.....	27
2.5 Penelitian Terdahulu.....	34
2.6 Metodologi Penelitian	35
2.6.1 Jenis Penelitian	35
2.6.2 Metode Penelitian	35
2.6.3 Instrumentasi Penelitian.....	36
2.6.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
2.6.5 Jenis Data.....	37
2.6.6 Teknik Analisis Data	38
2.7 Operasional Variabel.....	39

BAB III HASIL DAN TEMUAN	48
3.1 Objek Penelitian	48
3.1.1 Sejarah Perusahaan	48
3.1.2 Profil Perusahaan	49
3.1.4 Visi Perusahaan	49
3.1.5 Misi Perusahaan	50
3.1.6 Aktivitas Perusahaan	50
3.1.7 Struktur Organisasi	53
3.2 Pembahasan Hasil.....	54
3.2.1 Analisis Eksternal	54
3.2.2 Rantai Nilai Inovasi	65
3.2.3 Radar Inovasi	72
BAB IV KESIMPULAN AKHIR, SARAN DAN IMPLIKASI	84
4.1 Kesimpulan.....	84
4.2 Rekomendasi	85
4.3 Implikasi	86
References	88
LAMPIRAN.....	90
INTERVIEW GUIDE	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi-definisi Inovasi	12
Tabel 2.2. Dimensi-dimensi Penciptaan Nilai	16
Tabel 2.3. Penjelasan 12 Dimensi Inovasi Bisnis	21
Tabel 2.4. 9 Tugas Manajemen Strategi	25
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.6. Operasionalisasi Variabel	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pajak	1
Gambar 1.2. Hipajak di Google Playstore	6
Gambar 1.3. Tampilan Aplikasi Hipajak	6
Gambar 1.4. Kerangka Penelitian	11
Gambar 2.2. Radar Inovasi Bisnis	20
Gambar 3.1 Logo Hipajak	48
Gambar 3.2. One App Tax Assistance	50
Gambar 3.3. Struktur Organisasi	53
Gambar 3.4. Grafik Proyeksi Penggunaan Smartphone	57
Gambar 3.5. Grafik Total Downloads 2021 & 2022	80
Gambar 3.6. Grafik Gross Transaction Value 2021 & 2022	80

BAB I PERMASALAHAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu bentuk kontribusi rakyat untuk turut berperan dalam pembiayaan dan pembangunan negara. Pembayaran pajak ini bersifat wajib dan memaksa bagi yang masuk dalam kategori wajib pajak. Badan negara yang mengatur dan mengelola perpajakan di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Pajak sendiri terbagi menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah yang terbagi-bagi kembali menjadi beberapa jenis pajak. Contoh jenis pajak pusat adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan sebagainya. Contoh jenis pajak daerah adalah Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan sebagainya. Gambar 1.1 merupakan contoh jenis-jenis pajak yang dikelola oleh DJP dan pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah:

Jenis Pajak



Gambar 1.1 Jenis Pajak

Sumber: pajak.go.id/id/jenis-pajak

Pada dasarnya, pengurusan pajak dilakukan dengan sistem *self assessment*, dimana pemerintah memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan sendiri jumlah pajak yang terutang (Yusuf, 2011). Karena hal ini, inisiatif untuk menghitung dan melaporkan pajak berada ditangan wajib pajak sepenuhnya. Sistem ini dianut, dengan harapan bahwa para wajib pajak ini mengetahui cara menghitung pajak, memiliki kesadaran tinggi, kejujuran serta memahami undang-undang perpajakan yang berlaku. Namun, nyatanya banyak orang dalam kategori wajib pajak justru tidak mengerti dan memahami bagaimana caranya menghitung pajak mereka. Hal ini didukung dengan rasio kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, di tahun 2021 mencapai 84,07% atau sebanyak 15,9 juta laporan dari 19 juta wajib pajak. Yang artinya, 3,1 juta orang atau badan dalam kategori wajib pajak masih belum melaporkan urusan pajaknya (Dihni, 2022).

Melihat bahwa banyak orang yang tidak memahami pajak, ditambah dengan undang-undang pajak yang terus diperbaharui. Membuat konsultan pajak maupun kantor akuntansi banyak dicari oleh orang-orang untuk membantu dalam perhitungan dan pelaporan pajaknya. Jika ditelaah, jumlah konsultan pajak di Indonesia per 2020 hanya sebanyak 5.589, yang berarti sebanyak 1 konsultan harus bisa melayani 48.417 penduduk (Bawono, 2022). Sehingga, menggunakan jasa konsultan pajak ini terkesan eksklusif karena biaya yang dipatok pun cukup tinggi.

Di Indonesia, kategori wajib pajak terbagi menjadi dua kategori besar yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Dalam kategori wajib pajak

orang pribadi, terbagi kembali menjadi lima jenis kategori yaitu Orang Pribadi, Hidup Berpisah, Pisah Harta, Memilih Terpisah dan Warisan Belum Terbagi. Sedangkan, dalam kategori wajib pajak badan terbagi menjadi Badan, *Joint Operation*, Kantor Perwakilan Perusahaan Asing, Bendahara dan Penyelenggara Kegiatan (Sigit, 2020). UMKM atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan usaha yang dimiliki oleh perorangan ataupun badan yang memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Orang pribadi non karyawan banyak yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah. Sehingga, banyak dari pemilik UMKM merupakan pemegang kategori wajib pajak pribadi karena masih bersifat perorangan. Tak sedikit pula wajib pajak badan yang memiliki UMKM, namun skalanya lebih tinggi dibandingkan UMKM yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi.

Pada dasarnya, UMKM pribadi yang omset nya dibawah 500 juta per tahun dibebaskan dari pajak (Pratiwi, 2020). Namun, banyak UMKM pribadi yang omsetnya sudah lebih dari 500 juta per tahun kesulitan ketika membayar pajaknya. Mereka lebih memilih untuk bisa mengoptimalkan produksi, agar bisa memiliki omset yang lebih besar dibandingkan untuk membayar sejumlah uang besar untuk mencari konsultan pajak. Nyatanya, di Indonesia sendiri UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian. Pemerintah pun dengan gencar membantu para UMKM, karena di saat perusahaan besar berada diposisi yang sulit, justru UMKM dapat membantu perekonomian negara (Sitanggang, 2020). Hal ini karena, UMKM memiliki peran yang penting dalam membantu menciptakan lowongan pekerjaan, meningkatkan produk domestik bruto dan memperluas kesempatan kerja (Sulastrri, 2022). Berdasarkan artikel yang diunggah oleh badan koordinasi penanaman

modal, menyatakan bahwa UMKM memiliki kontribusi yang besar terhadap PDB, yaitu sebesar 61,97% dari total PDB nasional yang setara dengan Rp. 8.500 triliun di tahun 2020. Disebutkan pula, bahwa penyerapan tenaga kerja oleh UMKM mencapai 97% dari daya serap dunia usaha di tahun 2020 (BKPM, 2022). Maka dari itu, pemerintah pun gencar dalam membantu dan meningkatkan UMKM agar perekonomian tetap stabil.

Seiring dengan berjalannya waktu, diikuti dengan perkembangan teknologi yang terus maju membuat digitalisasi pun meningkat. Ditambah munculnya pandemi COVID-19 secara tiba-tiba, yang membuat seluruh masyarakat dilarang untuk bepergian dan diminta untuk memberhentikan segala aktivitasnya, agar meminimalisir persebaran virus. Pada saat inilah penerapan teknologi semakin ditingkatkan, karena masyarakat dipaksa untuk bisa hidup berdampingan dengan teknologi dan mengimplementasikan teknologi untuk bisa beraktivitas. Sehingga di tahun 2020, digitalisasi semakin gencar dilakukan untuk membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari.

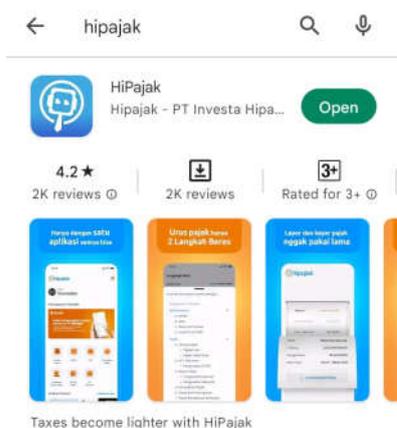
Munculnya COVID-19 membuat digitalisasi meningkat di berbagai sektor, terutama pada sektor perbelanjaan online atau *e-Commerce* mempengaruhi tingkat pembelian masyarakat. Pada tahun 2020, nilai transaksi di *e-Commerce* mencapai Rp. 253 triliun yang merupakan angka yang fantastis (Sri, 2021). Menurut Kemenko Bidang Perekonomian, nilai transaksi *e-Commerce* yang tercatat baik di dalam negeri dan luar negeri pada kuartal I tahun 2022 mencapai angka Rp. 108,54 triliun, yang meningkat 23% dibanding tahun sebelumnya. Menurut Sekretaris Kemenko Perekonomian Susiwijono Moegiarso, pada masa munculnya pandemi

justru dinilai dapat mendorong masyarakat dalam akselerasi penggunaan teknologi digital. Tak terlepas dari informasi-informasi tersebut, UMKM juga memiliki andil dalam meningkatnya nilai transaksi di *e-Commerce*, dan dinilai telah melakukan akselerasi teknologi digital. Hal ini dinilai, dengan banyaknya UMKM yang juga menawarkan produk dan jasanya melalui *e-Commerce* dan *marketplace* yang menjual berbagai macam produk (Nampu, 2022). Semakin banyak masyarakat dan pelaku UMKM yang sudah terbiasa dengan adanya teknologi, bahkan sudah mulai memanfaatkan teknologi tersebut untuk mendapatkan keuntungan.

Proses transformasi digital mulai terjadi di dunia perpajakan, seperti halnya DJP selaku badan pemerintahan yang mengurus perpajakan pun meluncurkan layanan digitalnya di Android, IOS, dan Website pada masa pandemi. Layanan yang diberikan oleh M-Pajak adalah E-Filling, E-Billing, dan E-Registrasi. E-Filling adalah fasilitas untuk melaporkan SPT tahunan melalui aplikasi, dimana sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor pajak terdekat. E-Billing adalah fasilitas untuk melakukan pembayaran pajak secara online, dimana sebelumnya masih menggunakan surat setoran pajak. Terakhir, E-Registrasi adalah fasilitas untuk membuat NPWP secara online. DJP melakukan transformasi digital ini, agar mempermudah masyarakat dalam menaati kewajiban pajaknya di masa yang akan datang.

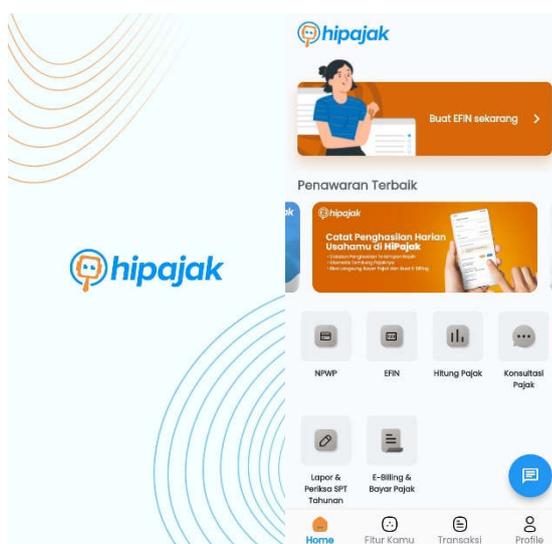
Setelah melihat berbagai informasi-informasi yang didapat mengenai perpajakan, transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan peran UMKM dalam perekonomian Indonesia. PT Investa Hipa Teknologi melihat sebuah peluang, untuk menghadirkan inovasi yang akan menjawab segala

permasalahan pajak orang pribadi non karyawan pemilik UMKM, yang merasa kesulitan ketika ingin mengurus pajaknya dan merasa keberatan untuk membayar jasa konsultan pajak dan akuntan yang tergolong mahal. Maka dari itu PT Investa Hipa Teknologi pun mengembangkan inovasi dalam bentuk aplikasi Hipajak yang bisa diakses oleh wajib pajak pribadi. Berikut merupakan gambar aplikasi HiPajak yang dapat diakses melalui *Google Playstore* pada gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1.2. HiPajak di Google Playstore

Sumber: *Google Playstore*



Gambar 1.3. Tampilan Aplikasi Hipajak

Sumber: *Google Playstore*

Pada Januari 2020, PT. Investa Hipa Teknologi resmi berdiri dan meluncurkan aplikasi HiPajak yang tersedia di Android, IOS, dan Website dengan tampilan seperti gambar 1.3. diatas. Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Target pasar utama dari HiPajak adalah orang pribadi yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah, *content creator*, *freelancer* dan sebagainya. HiPajak hadir untuk membantu permasalahan administrasi, perhitungan, pelaporan, hingga pembayaran pajak perorangan. Fitur-fitur yang ditawarkan HiPajak adalah pembuatan NPWP, pembuatan EFIN, Hitung Pajak, Konsultasi Pajak, E-Billing & Bayar Pajak. Adapun fitur-fitur yang ditawarkan, yaitu Laporan dan Periksa SPT. Saat ini, HiPajak sedang mengembangkan fitur baru yaitu perhitungan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bumi Bangunan. Hingga tahun 2022, dari sejak awal diluncurkannya pada tahun 2020, HiPajak telah diunduh oleh lebih dari 500 ribu pengguna di platform Android dan memiliki rating 4.2/5.

Setelah melihat kajian diatas mengenai perpajakan, transformasi digital yang dilakukan oleh DJP, munculnya digitalisasi di sektor perpajakan, pengurusan pajak bagi orang pribadi dan inovasi yang dikembangkan oleh PT Investa Hipa Teknologi, membuat penulis merasa bahwa ada urgensi untuk mempelajari lebih dalam terkait proses inovasi yang dilakukan PT Investa Hipa Teknologi dalam membuat aplikasi Hipajak. Hal ini karena, produk atau jasa yang ditawarkan PT Investa Hipa Teknologi adalah aplikasi yang baru dan unik karena belum banyak aplikasi sejenis dan digitalisasi pajak juga masih pada tahap awal, sehingga penulis

merasa perlu mengulik inovasi yang dilakukan oleh PT Investa Hipa Teknologi yang dinilai akan memiliki manfaat. Untuk mengetahui lebih dalam, penulis akan mencari tahu bagaimanakah perusahaan melakukan proses rantai nilai inovasi dan radar inovasi, yang hasilnya akan berguna bagi masyarakat yang akan melakukan inovasi di industri sejenis. Sehingga, penulis memilih penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Inovasi PT. Investa Hipa Teknologi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan adanya perkembangan teknologi yang cepat, membuat banyak sektor-sektor industri mulai melakukan digitalisasi dengan menawarkan inovasi baru. Hal ini juga terjadi pada sektor perpajakan, dimana digitalisasi pajak merupakan upaya untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses pengurusan pajak. Direktorat Jenderal Pajak selaku badan negara yang mengurus perpajakan pun sudah mulai mengembangkan layanan berbasis digitalnya yaitu M-Pajak. PT Investa Hipa Teknologi juga turut membantu dan melakukan digitalisasi dengan menghadirkan aplikasi *One Stop Tax Assistance* yaitu Hipajak.

Menurut Sri Mulyani, hanya Pajak dan Kematian yang tidak dapat dihindari di dunia ini. Masyarakat yang sudah memasuki kategori wajib pajak, harus menaati kewajiban pajaknya tanpa terkecuali. Terlepas dari sedikitnya pengetahuan akan pajak yang dimiliki oleh masyarakat, pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak negara. Salah satunya adalah dengan mendukung perusahaan akuntansi, Penyedia Jasa Aplikasi Pajak, dan aplikasi seperti Hipajak. Kita mengetahui bahwa, membayar konsultan pajak dan akuntan membutuhkan biaya yang terbilang besar terkhususnya untuk kategori wajib pajak pribadi. Maka dari itu, PT Investa Hipa Teknologi menciptakan inovasi dalam bentuk aplikasi HiPajak dengan tujuan membantu masyarakat wajib pajak perorangan dalam mempermudah proses pengurusan pajaknya dengan biaya yang murah. Aplikasi Hipajak tergolong baru dan merupakan salah satu produk yang mendukung digitalisasi pajak, sehingga berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang:

1. Bagaimanakah PT Investa Hipa Teknologi mengimplementasikan rantai nilai inovasi dalam membuat aplikasi Hipajak?
2. Bagaimanakah PT Investa Hipa Teknologi mengimplementasikan radar inovasi dalam mengembangkan aplikasi Hipajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, berikut hasil yang diharapkan untuk dapat ditemukan penyelesaiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengimplementasian rantai nilai inovasi PT Investa Hipa Teknologi dalam membuat aplikasi Hipajak.
2. Untuk mengetahui pengimplementasian radar inovasi PT Investa Hipa Teknologi dalam mengembangkan aplikasi Hipajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan ditulisnya penelitian ini, akan dapat berguna bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian, pihak terkait yang memerlukan, dan juga penulis. Adapun manfaat yang diharapkan penulis:

- Bagi Perusahaan:
Membantu perusahaan ketika akan melakukan inovasi berkelanjutan, dengan melihat penelitian ini sebagai panduan untuk meminimalisir kelemahan dan memaksimalkan inovasinya.

- Bagi Pihak yang Memerlukan:

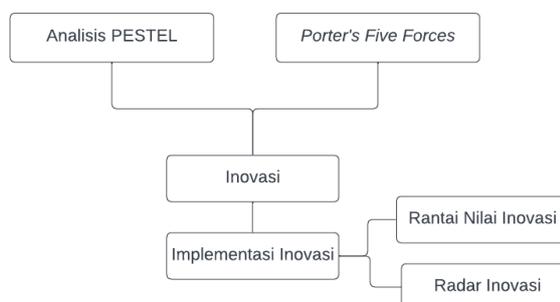
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, informasi maupun ide bagi pihak-pihak tertentu khususnya yang sedang atau akan menciptakan inovasi sejenis.

- Bagi Penulis:

Hasil penelitian ini akan memperluas ilmu, wawasan dan informasi untuk penulis mengenai implementasi rantai nilai inovasi dan radar inovasi dalam perusahaan startup yang melakukan inovasi di sektor perpajakan.

1.5 Kerangka Penelitian

Melalui kerangka penelitian pada gambar 1.4. penulis akan menganalisis lingkungan eksternal mikro dan makro, untuk mengetahui apa yang memicu PT Investa Hipa Teknologi dalam melakukan inovasinya. Yang kemudian, penulis akan melihat bagaimana implementasi dari rantai nilai inovasi dan radar inovasi yang dilakukan.



Gambar 1.4. Kerangka Penelitian