

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai hasil penelitian tentang efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Depok. Pembahasan ini berisikan fakta dan data yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan teori Efektivitas makmur (2011) dengan 8 indikator Ketetapan dalam Menentukan Pilihan, Ketetapan dalam Pengukuran, Ketetapan Berpikir, Ketetapan Waktu, Ketetapan dalam Melakukan Perintah, Ketetapan Biaya, Ketetapan Sasaran, Ketetapan dalam Menentukan Tujuan.

5.1 Ketetapan dalam Menentukan Pilihan

Ketetapan dalam menentukan pilihan bukanlah persoalan yang gampang masyarakat dapat memilih layanan apa saja yang sudah disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi masyarakat mau yang memenuhi kebutuhan masyarakat inginkan. Banyak sekali program-program yang diberikan oleh bapenda untuk membayar wajib pajak kendaraan bermotor seperti e-samsat dan samsat induk. Dalam hasil wawancara masyarakat lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling dikarenakan waktu yang singkat tidak bertele-tele dan jarak yang tidak jauh dikarenakan pemerintah lah yang menjemput bola langsung ke masyarakat dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam deskripsi data narasumber masyarakat lebih senang dalam layanan samsat keliling dapat dilihat perbandingan layanan samsat induk dan e-samsat. Layanan samsat induk pembayaran pajak kendaraan bermotor proses pengerjaan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan layanan samsat keliling, proses yang dilakukan oleh samsat induk memakan waktu 30 menit sampai 1 jam bilang melakukan pelayanan di samsat induk sedangkan di samsat keliling hanya memakan waktu 5 sampai 10 menit saja. Jika dibandingkan dengan e-samsat walaupun pembayaran cepat bisa melalui bank atau gerai-gerai modern tetapi masyarakat setelah membayar diwajibkan

membawa berkas dan menunggu proses pencetakan sama saja masyarakat harus datang ke kantor samsat induk berbeda dengan samsat keliling masyarakat hanya membayar dan menunggu pencetakan STNK hanya melalui satu loket.

5.2 Ketetapan Pengukuran

Keberhasilan program pada awalnya berasal dari kekuatan sebuah organisasi internal dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) kepada masyarakat, penguatan yang dapat dilakukan diawali dengan regulasi yang tepat dan sesuai untuk membangun sebuah pelayanan publik terutama dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bentuk keberhasilan program dapat dilihat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Sumber Daya Manusia yang dapat memenuhi kebutuhan terutama pada proses pengerjaan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat seperti pembayaran dan pencetakan yang di layanin oleh bapenda langsung, kepolisian untuk mengawasi dan proses pendaftaran kendaraan bermotor yang ingin dibayar pajaknya, lalu yang terakhir driver atau pengemudi bus/mobil samsat keliling untuk langsung mengunjungi ke masyarakat atau tempat beroperasinya mobil atau bus samsat keliling tersebut.

5.3 Ketetapan Berpikir

Strategi pendekatan terhadap masyarakat wajib pajak pemerintah membangun program samsat keliling ini untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya memiliki 1 loket saja dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan hasil wawancara masyarakat di berbagai tempat operasi samsat keliling masyarakat sangat senang dengan adanya program samsat keliling ini sangat mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak memakan waktu lama dalam proses pengerjaan dan hal yang terpenting tidak perlu mengantri yang cukup lama dalam pembayaran pajak kendaraan

bermotor dan target peningkatan kepatuhan pajak dapat meningkat lagi dari tahun ketahun. Dalam proses pembayaran pajak masyarakat hanya perlu membawa KTP asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, dan yang terakhir membawa BPKB asli dan fotocopy. Pemerintah memberi layanan lain jika masyarakat lupa memfocopy berkas yang perlu dibawa mobil samsat keliling menyediakan layanan fotocopy juga untuk masyarakat apalagi pelayanan samsat keliling ke pelosok daerah dan masyarakat yang jauh dari tempat fotocopy disediakan oleh mobil samsat keliling. Masyarakat dapat bertanya mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor, pegawai akan memberi tau permasalahan apa saja yang dialami oleh masyarakat seperti belum diblokir kendaraan yang memiliki dua nama dan pajak progresif yang harus dibayar di masyarakat.

5.4 Ketetapan Waktu

Menurut Makmur (2011) waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan, sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan seperti meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pejabat Fungsional Samsat Cinere kota Depok terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat keliling sudah cukup cepat, handal, dan bertanggung jawab. Masyarakat dapat melihat langsung proses pengerjaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tidak bertele-tele dan cepat. Tanggapan yang disampaikan oleh masyarakat pun sama seperti tanggapan yang berlokasi di kelurahan pasir putih dan kelurahan pondok petir bahwa program samsat keliling lah yang dibutuhkan oleh masyarakat keramahan pegawai dan kemudahan dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sangat cepat hanya membutuhkan waktu yang sangat singkat memerlukan 5 menit sampai 10 menit bila tidak adanya gangguan jaringan atau kendala persyaratan lainnya. Dari ketetapan waktu dapat dilihat bahwa waktu yang efisien dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan masyarakat yang membayar langsung ke samsat induk, masyarakat yang membayar melalui samsat induk belum pernah melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling dikarenakan sudah terbiasa melakukan proses pembayaran di samsat induk walaupun di samsat induk pengerjaan proses pembayaran yang cukup lama dan proses yang Panjang karena memiliki banyak loket untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut masyarakat yang membayar melalui samsat induk pemerintah kurang bersosialisasi lebih ke masyarakat awam jadi masyarakat masih banyak yang belum tau.

5.5 Ketetapan dalam Melakukan Perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh pegawai yang lainnya, jika perintah yang diberikan tidak dapat dipahami oleh pegawai maka dapat merugikan organisasi. Oleh karena itu bapenda atau samsat induk melakukan sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat untuk memberi pengetahuan mengenai program-program apa saja yang sudah disediakan oleh pemerintah khususnya program samsat keliling memberi pengetahuan kepada masyarakat dan pegawai supaya meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Pemerintah memberi informasi mengenai inovasi-inovasi terbaru mengenai layanan samsat keliling yaitu inovasi D'Best pajak keliling pajak Bersama dan terpadu inovasi ini untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan meringankan masyarakat dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan. Pemerintah kota depok dan samsat induk bekerja sama untuk menjemput bola kemasyarakat sampai ke pelosok-pelosok daerah yang di atasi oleh samsat induk cinere kota depok, pemerintah mengirimkan kader-kader untuk turun langsung ke masyarakat mensosialisasikan invasi terbaru ini yaitu layanan D'Best.

5.6 Ketetapan Biaya

Dalam program samsat keliling sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk kebutuhan pelayanan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan lancar dan baik. Adapun sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan prasarana segala sesuatu yang merupakan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dimulai dengan sarana pemerintah, pemerintah hanya menyediakan beberapa fasilitas untuk pelayanan seperti mobil atau bus samsat keliling, komputer, mesin print untuk mencetak surat ketetapan kewajiban pembayaran (SKWP), mesin fotocopy dan alat untuk scan uang palsu dapat dilihat sarana tersebut supaya masyarakat mudah dalam pembayaran pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak. Mobil samsat keliling hanya satu tetapi samsat induk sudah mengajukan untuk penambahan satu unit mobil atau bus samsat keliling lagi dikarenakan untuk mobil atau bus samsat keliling yang inti untuk sesuai jadwal layanan samsat keliling saja dan satu unit lagi untuk event-event layanan pembayaran pajak kalau ada dua unit mobil atau bus samsat keliling pemerintah tidak perlu membebani masyarakat yang sudah memiliki jadwal tetap di beberapa kelurahan. Prasarana yang diberikan oleh pemerintah hanya bangku untuk menunggu layanan program samsat keliling tidak ada tanda ataupun penutup yang lainnya dikarenakan samsat keliling berkunjung di berbagai kelurahan yang memiliki tempat teduh jadi pemerintah hanya menyediakan banku untuk menunggu, masyarakat masih sering mengeluh dengan bangku yang disediakan hanya sedikit dari hasil wawancara masyarakat ingin kedepannya untuk menambahkan bangku di ruang tunggu yang cukup banyak dikarenakan bila proses antrian banyak masyarakat tidak teratur dalam menunggu proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.7 Ketetapan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan target yang harus tercapai dari sebuah program serta kesadaran masyarakat terhadap program yang dijalankan oleh samsat cinere kota depok yaitu program samsat keliling untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan program samsat

keliling berjalan sangat maksimal karena sasaran yang dibutuhkan masyarakat melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sangat singkat tidak memakan waktu yang sangat Panjang hanya memerlukan waktu kurang dari 15 menit dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis kebijakan ahli muda terkait sasaran program samsat keliling dengan adanya program samsat keliling ini memberikan program terbaik untuk masyarakat atau wajib pajak sehingga memberikan inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah supaya mendekati kepada masyarakat atau wajib pajak dengan cara menjemput bola kemasyarakat yang jauh dari kantor samsat induk cinere kota depok. Selain itu pemerintah memberikan inovasi terbaru kepada masyarakat melalui program D'Best pajak keliling Bersama dan terpadu misi dari pemerintah untuk masyarakat membuat masyarakat mudah dalam melakukan dua proses pajak yaitu pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan, tetapi tidak hanya proses pembayaran pajak saja pemerintah memberi informasi-informasi terbaru mengenai pelayanan samsat dan pembayaran pajak tersampaikan langsung ke masyarakat. Itu sebuah kelebihan dan keuntungan dengan adanya inovasi terbaru layanan paling D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu. Masyarakat sangat senang dengan adanya inovasi ini dikarenakan dapat melakukan proses pembayaran pajak yang berbeda tetapi di satu tempat.

5.8 Ketetapan Menentukan Tujuan

Dalam tercapainya sebuah program yang berjalan secara efektif maka pengembangan terhadap program untuk kedepannya serta keberlanjutan program samsat keliling di kota depok pengembangan sarana dan prasarananya harus di kembangkan seperti sarana penunjang jaringan harus diperbarui sering sekali masalah jaringan yang dialami oleh pegawai dalam melakukan proses pencetakan membuat permasalahan waktu yang cukup lama dan prasarana untuk masyarakat ruang ruang tunggu yang harus diperluas dan harus ditambahkan bangku-bangku untuk masyarakat nyaman dan teratur dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor

dan kedepannya adanya inovasi-inovasi terbaru lagi seperti layana paling D'Best seperti contohnya pajak dan perpanjang SIM atau perpustakaan keliling di satukan di satu lokasi supaya masyarakat yang membayar pajak atau memperpanjang yang membawa anak bisa untuk menitipkan di perpustakaan keliling sambil membaca.