

**MOBIL PAJAK KELILING SEBAGAI SOLUSI SOSIALISASI DAN UPAYA PENINGKATAN  
EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK  
(Aplikasi Konsep *Good Governance* dalam Sistem Pemerintahan Daerah)**

**Prayoga Bestari**

Departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI Bandung.

E-mail: yogabestari@yahoo.co.id.

**ABSTRAK.** Setiap negara membutuhkan dana pembangunan yang cukup besar untuk membiayai kebutuhannya. Negara belanja utama adalah biaya rutin seperti biaya karyawan, subsidi, utang, bunga dan cicilan bertemu dari penerimaan dalam negeri dalam bentuk pendapatan sektor minyak (minyak dan gas) dan non-minyak (pajak dan non-pajak). Jumlah ini adalah Kemungkinan untuk Meningkatkan setiap tahun, sehingga diperkirakan jumlah orang yang tinggal di daerah perkotaan akan mencapai 67% pada 2035 (lihat di <http://dispenda.jabar.go.id/2014/12/08/menumbuhkan-ekosistem-inovasi-e-Unit>). Jawa Barat merupakan provinsi yang maju akan mendapatkan dampak bahwa kenaikan tingkat kelahiran dan besar banding urbanisasi dengan kota-kota di Jawa Barat. Situasi ini kemudian menciptakan berbagai masalah perkotaan yang khas, seperti penurunan kualitas pelayanan publik, mengurangi ketersediaan lahan perumahan, kemacetan lalu lintas di jalan raya, tingkat pembengkakan konsumsi energi, akumulasi sampah, dan meningkatnya tingkat kejahatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menunjukkan beberapa hal, layanan implementasi pertama sekitar mobil pajak harus memberikan terobosan bahwa program layanan di seluruh pajak mobil dapat berjalan efektif dan efisien. Kedua, layanan sosialisasi sekitar mobil pajak harus Mampu memberikan target layanan informasi dan komunikasi, yang dapat meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Ketiga, solusi untuk meningkatkan pengumpulan pajak dan penyebaran menggunakan layanan pajak mobil layanan mobil pajak keliling pajak terpadu yang menyediakan jenis layanan seperti pajak kendaraan bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), konsultan pajak, dan memberikan informasi baru tentang program regulasi dan perpajakan yang akan dilaksanakan, sehingga Jawa Barat dapat digunakan sebagai proyek percontohan untuk program pengembangan komunikasi, informasi, media massa, dan penggunaan teknologi informasi modern.

**Kata kunci:** pajak mobil, Sosialisasi dan Efektif, Tagihan Pajak

***CAR TAX SOLUTIONS AS ROVING SOCIALIZATION IMPROVEMENT EFFORTS  
EFFECTIVENESS AND TAX VOTING  
( Application Procedures Concept Hearts Local Government System )***

**ABSTRACT.** Every state requires substantial development funds to finance his needs. State primary spending is routine expenses such as the cost of employees, subsidies, debt, interest and installments were met from domestic revenues in the form of oil sector revenues (oil and gas) and non-oil (tax and non-tax). This situation then creates a variety of typical urban problems, such as the decline in the quality of public services, reduced availability of residential land, traffic jam on the highway, the swelling rate of energy consumption, accumulation of garbage, and increase crime rates. The location of research at the Department Revenue of West Java Province. The results showed a few things, first implementation services around the car tax should provide a breakthrough that service programs around the car tax can be run effectively and efficiently. In addition, tax collection system should be simple to facilitate and encourage the community to meet their tax obligations. Second, socialization services around the car tax should be able to provide the target of information and communication services. Third, solutions to improve tax collection and dissemination using car service tax is the car tax service the circumference of the unified tax that provide the type of services such as motor vehicle tax (PKB), Land and Building Tax (PBB), tax consulting, and give the new information about the regulation and taxation programs that will be implemented, so West Java can be used as a pilot project for the development programs of communications, information, mass media, and the use of modern information technology.

**Key word:** Car tax, Socialization and Effectively, Tax Collection

**PENDAHULUAN**

Setiap negara membutuhkan dana pembangunan yang besar untuk membiayai segala kebutuhannya. Pengeluaran utama negara adalah pengeluaran rutin seperti biaya pegawai, subsidi, utang, bunga dan cicilannya yang dipenuhi dari penerimaan dalam negeri yang berupa penerimaan sektor migas (minyak dan gas) dan non migas (pajak dan non pajak). Sisa penerimaan untuk berbagai pengeluaran di atas merupakan tabungan pemerintah yang akan digunakan untuk membiayai keperluan pengeluaran

pembangunan baik di bidang pertahanan keamanan, pendidikan dan kebudayaan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, kependudukan, perumahan, ekonomi, agama, ketenagakerjaan, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Pengeluaran pembangunan sedemikian besarnya pemerintah harus mampu menutupi segala kekurangannya bahkan diperlukan bantuan dari negara lain dalam bentuk proyek maupun program. Untuk membiayai keseluruhan kepentingan umum, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran serta yang aktif dari warganya untuk ikut memberikan iuran

kepada negaranya dalam bentuk pajak, sehingga segala keperluan pembangunan dapat dibiayai.

Badan Pusat Statistik pada tahun 2014 ini melansir data, penduduk kota di Indonesia telah mencapai lebih dari 50% dari total populasi penduduk Indonesia. Jumlah ini cenderung meningkat setiap tahunnya, sehingga diperkirakan jumlah penduduk yang tinggal di daerah urban akan mencapai 67% pada tahun 2035 (*tersedia di <http://dispenda.jabar.go.id.2014/12/08/menumbuhkan-ekosistem-inovasi-e-samsat>*).

Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu Provinsi yang maju akan mendapatkan imbasnya yaitu dengan naiknya angka kelahiran dan urbanisasi yang massif dengan daya tarik kota-kota yang ada di Provinsi Jawa Barat. Situasi ini lantas menciptakan berbagai permasalahan khas perkotaan, seperti penurunan kualitas pelayanan publik, berkurangnya ketersediaan lahan pemukiman, kemacetan di jalan raya, membengkaknya tingkat konsumsi energi, penumpukan sampah, peningkatan angka kriminal.

Masalah-masalah di atas akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan semua masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat jika pemerintah daerah masih memberikan layanan konvensional atau tidak menjemput bola. Untuk itulah, sebagai titik awal tadi, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sudah jelas dan tegas berupaya memberikan terobosan layanan berbasis teknologi informasi yang setidaknya akan banyak mereduksi aneka problem perkotaan tadi.

Berbicara mengenai pajak dalam hal pelayanan publik maka objeknya adalah aparatur pemerintah sebagai aparat pelakasa pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara. Permasalahan yang masih muncul di lapangan adalah dalam hal efektivitas pemungutan pajak. Sebagai contoh dalam pelayanan pajak yang ada di daerah-daerah pelosok Provinsi Jawa Barat masih terlihat antrian ketika mereka ingin membayar pajak kendaraan bermotor. Peneliti melihat masalah pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor sampai saat ini masih belum optimal. Masalah belum tertibnya pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor akan menimbulkan dampak yang sangat besar yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak. Masalah-masalah ini akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan semua masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat jika pemerintah daerah tidak menjemput bola.

Sebagai titik awal peneliti menoba memberikan terobosan baru dalam hal sosialisasi dan pelayanan pajak dengan berbasis mobil pelayanan pajak keliling untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Untuk itu dalam rangka optimalisasi pemungutan pajak kepada masyarakat, maka peneliti tertarik untuk meneliti

tentang “Bagaimana Mobil Pajak Keliling sebagai solusi sosialisasi dan Upaya Peninkatan Efektivitas Pemungutan Pajak?”. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti merinci kembali masalah tersebut menjadi 3 (tiga) sub permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak?
2. Bagaimana sosialisasi program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak?
3. Kendala apa yang dihadapi dan solusi apa untuk mengatasi persoalan program pelayanan pajak dengan menggunakan mobil pajak keliling?

### **Tinjauan tentang Sosialisasi**

Menurut Brim (1994) mendefinisikan sosialisasi sebagai proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan, kemampuan dan dasar yang membuat mereka mampu atau tidak mampu menjadi anggota dari suatu kelompok. Pengertian ini memandang sosialisasi sebagai suatu proses belajar dimana individu belajar dan mendapatkan nilai dari kelompok-kelompok yang dimasukinya.

Sosialisasi adalah suatu proses pembentukan standar individu tentang keterampilan, dorongan sikap dan perilaku agar dapat berjalan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat (Hetherington dan Parke, 1999). Pembentukan standar individu tersebut didapatkan dari orangtua sejak dari lahir sampai dewasa. Sosialisasi merupakan suatu proses sepanjang hidup sejak dari lahir sampai akhir hidup.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan sosialisasi dapat diartikan sebagai proses yang menempatkan masyarakat untuk mengetahui dan memahami norma-norma atau nilai-nilai dimana mereka menjadi anggotanya agar dapat berperan sesuai dengan norma-norma atau nilai-nilai tersebut.

### **Tinjauan tentang Efektivitas Organisasi**

Menurut Steers (1980: 4-10) pada umumnya ada tiga rancangan yang berbeda tapi saling berhubungan erat dalam penafsiran dan pengertian efektivitas, yaitu sebagai berikut :

1. *Efektivitas sebagai fungsi optimasi tujuan*

Menurut Etzioni (1964: 9), tingkat keberhasilan pencapaian tujuan sebagai kriteria efektivitas organisasi merupakan rancangan pendekatan rasional yang paling handal untuk menganalisis mutu perilaku organisasi. Kelebihan utama ancangan tujuan dalam menilai efektivitas adalah bahwa sukses organisasi diukur menurut maksud organisasi dan menurut pertimbangan nilai si peneliti, yaitu apa yang “seharusnya” dilakukan oleh organisasi. Rancangan optimasi tujuan menempatkan sasaran organisasi sebagai faktor utama yang diperhitungkan dalam

menilai efektivitas. Charles Perrow (1979: 28) mengidentifikasi beberapa jenis sasaran organisasi sebagai berikut :

- a. Sasaran resmi (*official goal*). Sasaran ini menggambarkan secara resmi kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi, alasan pembentukan organisasi, serta nilai-nilai atau falsafah yang mendasari berdirinya organisasi. Sasaran resmi bukanlah tujuan atau sasaran yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan arah tindakan, juga bukan acuan untuk mengukur performansi organisasi.
- b. Sasaran yang sebenarnya diinginkan (*operative goal*). Sasaran yang bersifat operatif ini merupakan tujuan aktual organisasi yang sering menggambarkan sasaran jangka pendek yang dapat diamati dan diukur ketercapaiannya baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Berdasarkan rancangan optimasi tujuan, maka efektivitas organisasi dinilai menurut seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Tentu saja ukuran keberhasilan pencapaian tujuan-tujuan organisasi yang bersifat resmi terletak kepada seberapa jauh pencapaian tujuan-tujuan organisasi yang bersifat resmi terletak kepada seberapa jauh pencapaian tujuan-tujuan yang bersifat operasional, aktual, realistis dan layak dicapai.

## 2. Efektifitas dari perspektif sistematik.

Perspektif sistem memandang organisasi sebagai satu kesatuan dari berbagai unsur yang saling berhubungan secara fungsional untuk mencapai tujuannya. Paham ini mencoba menilai efektivitas organisasi dari segi sejauh mana unsur-unsur dalam organisasi itu dapat berfungsi secara optimal. Dengan menganggap organisasi sebagai satu model sistem terbuka maka paling sedikit terdapat delapan karakteristik organisasi yang efektif (Katz & Kahn, 1966: 78 – 79 ) sebagai berikut:

- a. Pertama, adanya masukan energi dari lingkungan luar, seperti modal, sumberdaya, bahan, dll.
- b. Kedua, perubahan bentuk energi melalui kegiatan kerja (proses produksi) maupun pelayanan (proses jasa).
- c. Ketiga, adanya keluaran yaitu diubah bentuknya energi (masukan) menjadi keluaran untuk lingkungan.
- d. Keempat, proses transformasi yaitu aktivitas pengolahan menghasilkan keluaran yang pada gilirannya menjadi sumber baru untuk masukan.
- e. Kelima, adanya entropi negatif yaitu organisasi memasukkan energi lebih banyak daripada yang dikeluarkan. Berarti sistem menggunakan energi dalam proses transformasi dan menyimpan sebagian energi untuk kebutuhannya kelak.
- f. Keenam, adanya mekanisme pengendalian infor-

- masi. Sistem menerima informasi dari lingkungan, memakai prosedur persandian untuk menyaring informasi tertentu, dan menerima umpan balik dari lingkungan sebagai tanggapan atas kegiatan sistem.
- g. Ketujuh, menunjukkan tingkah laku yang mantap dengan mengembangkan keseimbangan-keseimbangan.
- h. Kedelapan, adanya diferensiasi peranan dan spesialisasi fungsi yang berkonsekuensi kepada penataan kegiatan secara struktural.

Bila dicermati perspektif sistematik ini, maka konsep efektivitasnya lebih ditekankan kepada fleksibilitas dan kesiagaan unsur-unsur internal dari sistem untuk menghadapi lingkungannya serta kemampuannya memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dari luar organisasi untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut. Dengan demikian, ada dua faktor penting dari sistem yang perlu diperhatikan, struktur organisasi itu secara sistematik, dan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuannya.

## 3. Efektivitas dari perspektif tingkah laku

Beberapa aspek tingkah laku organisasi yang menjadi perhatian utama dalam penentuan kriteria efektivitas, antara lain perbedaan individual dan keragaman kemampuan orang-orang dalam organisasi, kemampuan manajerial dalam mengelola perilaku orang dalam organisasi, dan nilai-nilai yang menjadi acuan individu dalam organisasi sekaligus menuntun keseluruhan perilaku dan tindakannya.

Tingkat kemampuan dan keragaman individual merupakan faktor yang turut menentukan efektivitas suatu organisasi. Banyak organisasi tidak bisa mencapai tujuannya secara optimal karena kemampuan dan keterampilan sumber daya manusianya yang terbatas. Di samping itu terdapat faktor-faktor dari dalam diri individu yang amat mempengaruhi kinerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas organisasional. Misalnya, faktor motivasi, semangat kerja, keinginan dan harapan individual, kepuasan, prestasi serta kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri yang memerlukan pemenuhan oleh organisasi. Faktor-faktor individual ini sering dijadikan sebagai ukuran univarisasi untuk menilai dan menentukan derajat efektivitas suatu organisasi.

Setiap individu dalam organisasi memiliki seperangkat nilai dasar yang menjadi falsafah hidup. Nilai itu pada dasarnya merupakan gagasan abstrak yang diyakini kebenaran dan keberlakuannya dalam hidup seseorang. Dalam konteks organisasi, nilai-nilai dasar itu dapat merupakan tujuan-tujuan yang bersifat *superordinate*, yang dirumuskan secara positif sebagai tujuan resmi (*official goal*) dari organisasi. Nilai-nilai dasar itu yang diyakini kebenarannya, merupakan

pemandu yang esensial bagi perilaku individu dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasional. Pengabdian, kesetiaan, dan kejujuran dalam pelaksanaan tugas organisasi sebenarnya secara mendasar bersumber kepada pandangan hidup dan nilai-nilai dasar yang dianut seseorang dalam hidupnya. Dengan demikian pemilikan nilai-nilai dasar organisasi merupakan faktor tingkah laku yang turut mempengaruhi berfungsinya organisasi itu secara efektif.

## **Pemungutan Pajak Daerah**

### **Pengertian Pemungutan Pajak Daerah**

Pajak sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), merupakan iuran wajib berupa uang atau benda yang pungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang, jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Kaho, 1999: 129).

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah). Menurut Siahaan (2005) Pajak daerah adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan Undang-Undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya di gunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pelaksanaan pemungutan pajak adalah proses implementasi atau proses kebijakan yang hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran yang semua telah terperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana atau biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran tersebut. Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam mengoperasikan program-program yang telah dirancang sebelumnya (Wahab, 1997).

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 pemungutan pajak daerah adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak datau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada wajib pajak atau wajib retribusi serta pengawasan penyeterannya.

### **Syarat Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo, (2008: 2) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat pemungutan pajak, antara lain sebagai berikut:

- a. Syarat keadilan. Pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan berdasarkan undang-undang dan perundang-undangan dalam mengenakan pajak secara umum dan merta, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak setempat, dan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak..
- b. Syarat yuridis. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang. Di Indonesia pajak diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 23 Ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- c. Syarat ekonomis. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan perekonomian, baik produk maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Syarat finansial. Pemungutan pajak harus efisien sesuai fungsi *budgetair*. Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

### **Kriteria Pemungutan Pajak**

Dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi Daerah pasal 2 menyebutkan bahwa pemerintah daerah dimungkinkan untuk menciptakan pajak-pajak baru, tetapi harus memenuhi kriteria pajak sebagai berikut :

- a. Bersifat pajak, adapun yang dimaksud dengan kriteria bersifat pajak artinya penguatan itu harus dapat dipaksakan dan tanpa balas jasa yang langsung dapat ditunjuk.
- b. Obyek dan dasar pengenaan pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum. Berarti pajak yang dimaksud tidk akan mengganggu aspek keamanan, ketentraman dalam bidang politik, ekonomi sosial, maupun budaya.
- c. Potensinya memadai, artinya bahwa penerimaan pajak dari hasil pungutan pajak cukup besar dan diperkirakan akan meningkat bersama pertumbuhan ekonomi yang ada.
- d. Tidak memberikan dampak ekonomi yang negatif.

Menurut Davey (2008:34) mengemukakan empat kriteria utama dalam menilai perpajakan daerah, yaitu sebagai berikut:

1. Pertama, kecukupan dan elastistas (*adequacy and elasticity*), yaitu sumber pendapatan dari pajak daerah tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya

pelayanan yang akan dikeluarkan, serta elastisitas terhadap pertumbuhan potensi dari dasar pengenaan pajak (*tax base*) dan kemudahan memungutnya disamping dengan memperhitungkan inflasi.

2. Keadilan (*equity*) yang prinsipnya adalah beban pengeluaran Pemerintah yang harus dipikul oleh semua golongan dalam masyarakat sesuai dengan kekayaan dan kemampuan untuk memberikan kontribusi keadilan dalam hal perpajakan daerah yang mempunyai tiga dimensi, yaitu :
  - a. *Vertical equity*, yaitu pembebanan pajak yang dihubungkan dengan tingkat pendapatan yang berbeda. Secara umum pajak itu baik kalau pajak itu progresif, yang prosentase pajak yang dibayarkan akan bertambah sesuai dengan tingkat pendapatannya.
  - b. *Horizontal equity*, yaitu pembebanan pajak yang dihubungkan dengan sumber pendapatannya.
  - c. *Geographical equity*, yaitu pembebanan secara geografis atau pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai Daerah, sesuai dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.
3. Kelayakan administratif (*administrative feasibility*), artinya secara administrasi pemungutan pajak itu mudah dilaksanakan dan biaya operasionalnya tidak tinggi.
4. Kesepakatan politis, kemampuan politis diperlukan dalam mengenakan pajak, menetapkan struktur tarif, memutuskan siapa yang harus membayar dan bagaimana pajak tersebut ditetapkan, memungut pajak secara fisik, dan memaksakan sanksi terhadap pelanggarnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak daerah harus mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang besar sehingga beban pada pemerintah pusat semakin berkurang. Selain itu juga pelayanan pajak daerah harus dapat memberikan rasa keadilan dan kemudahan kepada masyarakat agar tumbuh rasa kesadaran untuk membayar pajak daerah.

### Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Marihot P. Siahaan (2004: 22- 23) sistem pemungutan pajak:

- a. *Official Assessment System*. Pemerintah (Fiskus) yang mempunyai wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang. Artinya Wajib Pajak bersifat pasif karena utang pajak baru timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- b. *Self Assessment system*. Wajib Pajak bersikap aktif karena diberikan wewenang oleh fiskus untuk menghitung, menyeter atau membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar atau terhutang. Fiskus hanya mengawasi.
- c. *Witholding tax system*. Pihak ketiga (pemberi penghasilan) diberikan wewenang oleh fiskus untuk melakukan pemungutan dan atau pemotongan pajak

kepada pihak lain yang menerima penghasilan, sebesar jumlah pajak yang terhutang.

### METODE

Sesuai dengan masalah yang akan dibahas oleh peneliti, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian dilakukan untuk memahami subjek secara mendalam, maka dari itu penelitian kualitatif ini meneliti kondisi objektif tertentu, dan peneliti berperan sebagai instrumen penelitian. Hakikat penelitian kualitatif menurut Moleong (2010: 6) “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

Penelitian kualitatif sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian yang akan penulis lakukan, karena penelitian ini sangat memberikan kesempatan yang luas kepada peneliti untuk memungkinkan peneliti fokus ke dalam permasalahan yang akan penulis teliti secara mendalam.

Mengacu pada hal tersebut, maka metode yang digunakan adalah metode studi kasus, yakni jenis penelitian yang memusatkan penelitian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail dengan subjek yang diteliti terdiri dari satu unit atau satu kesatuan unit yang dipandang sebagai kasus.

#### A. Sumber Data/Subjek Penelitian

Sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Arikunto (2002: 107) mengklasifikasi sumber data menjadi tiga jenis, yaitu: 1) *person*, yaitu sumber data berupa orang. 2) *place*, yaitu sumber data berupa tempat, dan 3) *paper*, yaitu sumber data berupa simbol. Berdasarkan klasifikasi tersebut, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis *person* dan *paper*. Berdasarkan hal tersebut, sampel penelitian dalam menentukan sumber data ditetapkan secara *purposif sampling* (sampel bertujuan). Subjek dalam penelitian ini terdiri masyarakat sebagai konsumen pajak dan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai pelayan administratif.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kualitatif itu sendiri menggunakan peneliti sebagai alat untuk mengungkap data dari sumber, seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2010:163) bahwa “alat pengumpulan data dalam kualitatif adalah peneliti itu sendiri dalam mengungkap sumber data (responden) secara mendalam dan bersifat radikal, sehingga diperoleh data yang utuh tentang segala pernyataan yang disampaikan sumber data. Sedangkan yang menjadi instrumen pembantu

adalah berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman studi dokumentasi. Untuk memperoleh data yang akurat, maka penulis bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*) dengan cara terjun langsung ke lapangan dan menyatu dengan sumber data. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari; wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan studi kepustakaan.

### C. Teknik Analisis Data

Analisis adalah suatu usaha untuk menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya Satori dan Aan (2012: 200). Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2007: 248): “analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetisnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.”

Kegiatan analisis ini dilakukan oleh penulis setelah data yang diperlukan terkumpul. Pada tahap ini penulis berusaha mengorganisasikan data yang telah dihimpun dalam bentuk catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama penelitian berlangsung dan setelah selesai di lapangan. Namun Sugiyono (2012b: 336) analisis lebih difokuskan selama proses dilapangan, bersamaan dengan pengumpulan data. Analisis data kualitatif selama di lapangan berdasarkan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012a: 91) terdiri atas tiga aktivitas, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat diawali dengan dibentuknya suatu Biro Pendapatan dan Perpajakan sebagai Sub Ordinat dari Administratur Bidang Keuangan (Kepgub No. 60/PO/V/OM/SK/71). Dalam rangka peningkatan status kelembagaannya maka dibentuklah Jawatan Perpajakan dan Pendapatan dalam lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Kepgub No. 219/PO/V/O.M/SK/1971) tanggal 25 September 1971, sebagai unit kerja yang berdiri sendiri dan menjadi tonggak sejarah berdirinya Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Untuk melaksanakan pelayanan optimal, misi utama Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat untuk 5 (lima) tahun ke depan adalah; (1) Meningkatkan pendapatan

daerah, (2) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, (3) Memantapkan kinerja sumber daya manusia dan organisasi, (4) Menjalin jejaring kerja (*networking*) dan koordinasi secara sinergis di bidang pendapatan daerah. Untuk mencapai misi sebagaimana dimaksud, maka Dispenda Jabar menyusun rencana kerja untuk tahun 2008-2013 sebagai berikut:

1. Program pengembangan komunikasi, informasi, media massa dan pemanfaatan teknologi informasi, terdiri dari 1 (satu) kegiatan yaitu penyempurnaan dan penambahan sistem pelaporan PKB dan BBNKB se Jawa Barat yang diarahkan untuk menyempurnakan sistem *online* samsat se Jawa Barat.
2. Program pengelolaan keuangan dan kekayaan daerah, terdiri dari 2 (dua) kegiatan, yaitu koordinasi pemungutan retribusi daerah dan penghapusan barang inventaris Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.
3. Program pelayanan administrasi perkantoran, dengan kegiatan penyelenggaraan administrasi perkantoran, terdiri dari 34 (tiga puluh empat) kegiatan yang tersebar di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat (Pusat) dan 33 UPPD se Jawa Barat.
4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, dengan kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kemampuan aparatur, terdiri dari 34 (tiga puluh empat) kegiatan yang tersebar di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.
5. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan, dengan 1 (satu) kegiatan, yaitu perencanaan, evaluasi dan pelaporan internal Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

Peneliti melakukan penelitian kepada pegawai Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Barat dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan para responden, maka diperoleh data dan informasi gambaran penelitian sebagai berikut :

### **Pelaksanaan program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak**

Berdasarkan hasil wawancara dengan AD menyebutkan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu instansi yang berada dibawah pemerintah Provinsi Jawa Barat mempunyai misi yang tertuang dalam rencana kerja untuk tahun 2008-2013 yang salah satunya adalah pengembangan komunikasi, informasi, media massa dan pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan rencana kerja tersebut tidak lain adalah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat. Adapun untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan berbagai kebijakan pelayanan untuk menyempurnakan

sistem pajak online yang sudah berjalan seperti pelayanan program pajak online tiga provinsi, samsat outlet, mobil pajak keliling, dan layanan *E-Samsat* yang baru-baru ini diluncurkan oleh Dinas Provinsi Jawa Barat.

Menurut SP selaku pegawai Samsat Dalam rangka meningkatkan pelayanan pembayaran pajak daerah dan registrasi kendaraan bermotor, tim Pembina Samsat yaitu Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Polda Jabar, PT. Jasa Raharja, Kanwil Provinsi Jawa Barat, bekerjasama dengan PT. Bank BJB menghadirkan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM. Perpaduan layanan berbasis teknologi informasi komunikasi (TIK), yakni antara pesan singkat/SMS, anjungan tunai mandiri/ATM, dan teknologi perbankan, melahirkan inovasi yang memudahkan masyarakat. Program tersebut menghadirkan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM.

Selain itu menurut SP adapun program lain yang sudah berjalan yang sangat efektif adalah mobil layanan pajak keliling. Namun jumlah layanan mobil pajak keliling masih terbatas jumlahnya. Diungkapkan oleh SP bahwa pelaksanaan program layanan pajak keliling sangat efektif dilaksanakan namun kurang dirasakan manfaatnya dikarenakan masih terkendala oleh jumlah mobil layanan pajak keliling. Hal yang berbeda juga disampaikan oleh SD sebagai masyarakat bahwa layanan program mobil pajak keliling belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan akses layanan pajak masih jauh dari tempatnya yang jauh dari kota. Program layanan mobil pajak keliling memang bagus namun perlu disempurnakan pelaksanaannya. Program layanan mobil samsat keliling hanya memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor saja. Selain itu layanan mobil pajak keliling belum menyentuh masyarakat yang jauh dari perkotaan, jadwal layanan mobil pajak keliling yang masih kurang jelas, serta minimnya informasi tentang syarat administrasi apa saja yang harus dipersiapkan ketika masyarakat akan memakai layanan mobil pajak keliling.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh DW bahwa pelaksanaan program mobil pajak keliling saya rasa belum efektif karena belum mampu menyentuh semua lapisan masyarakat. Perlu adanya inovasi atau terobosan baru mengenai program layanan mobil pajak keliling. DW memberikan solusi bahwa pelaksanaan program layanan mobil pajak keliling harus menjemput bola dan diintegrasikan dengan semua jenis layanan pajak. Seperti layanan pajak bumi bangunan (PBB), pajak kendaraan bermotor, (PKB). Program layanan mobil pajak keliling juga harus dikemas secara menarik seperti dibentuk dalam Bazar Desa maupun pajak masuk pasar.

### **Sosialisasi pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak**

Mengenai efektifitas sosialisasi pelayanan mobil pajak keliling menurut AD masih ditemukan kendala-

kendala yang dihadapi masyarakat di lapangan antara lain minimnya informasi dan sulitnya masyarakat Desa yang mendapatkan akses layanan pajak. Masyarakat Desa sebagian besar merupakan petani yang memiliki kesibukan di pagi hari dan enggan untuk mengurus pajak secara langsung yang jauh dari akses.

Menurut AS sosialisasi pelayanan mobil mobil pajak keliling masih belum menyeluruh dan sampai ke telinga masyarakat. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi pelayanan program pajak keliling. Hal yang sama juga diungkapkan oleh BH bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui layanan apa saja yang ada pada program mobil pajak keliling. BH hanya mengetahui sepintas di jalan ketika pulang kerja melihat mobil yang bertuliskan mobil pajak keliling di pinggir jalan. Namun dia tidak mengetahui kapan dan program layanan apa saja yang terdapat pada mobil pajak keliling tersebut.

Dari beberapa pendapat yang diungkapkan oleh beberapa narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa program layanan pajak sudah diketahui oleh beberapa masyarakat namun masyarakat belum mengetahui kapan dan program apa saja yang ada pada layanan mobil pajak tersebut. Program layanan mobil pajak keliling memang sudah sangat efektif apabila ada sosialisasi secara massif oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah khususnya wilayah-wilayah yang akan menjadi sasaran program layanan mobil pajak keliling.

### **Kendala dan Solusi untuk mengatasi persoalan pelayanan pajak dengan menggunakan mobil pajak keliling**

Munculnya berbagai kendala dalam pelaksanaan efektifitas pemungutan pajak membutuhkan upaya penyelesaian sebagai solusi alternatif dalam penguatan kelembagaan berbasis pelayanan prima. Menurut BH mengemukakan bahwa kendala dalam efektifitas pemungutan pajak adalah kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat, masyarakat hanya memperoleh informasi pelayanan pajak hanya sebatas di kantor samsat pusat saja maupun lewat *website* sehingga informasi tersebut tidak menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Untuk meningkatkan hasil pemungutan pajak tersebut perlu adanya solusi tentang informasi dan sosialisasi yang sangat meluas dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat dengan cara mendatangi masyarakat di setiap-tiap desa dan tiap-tiap kecamatan.

Solusi untuk Dinas Pendapatan Daerah dalam hal pelayanan pajak diungkapkan oleh AD adalah Dinas Pendapatan Daerah harus mensosialisasikan setiap perubahan peraturan yang berkaitan dengan tarif, batas pembayaran, dan pelaporan sehingga kepatuhan ini akan terus berlangsung dan dapat meningkatkan pemungutan pajak, penyuluhan tentang perpajakan secara berkala terhadap seluruh lapisan masyarakat agar kesadaran dalam membayar pajak tetap terjaga. Harapan lain

juga diungkapkan oleh SP bahwa masyarakat hanya menginginkan kemudahan dalam membayar pajak khususnya yang sangat jauh dari tempat pelayanan samsat pusat. Dinas Pendapatan Daerah harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan di tiap-tiap Kelurahan, Desa, maupun Kecamatan. Hal yang berbeda diungkapkan oleh AJ bahwa untuk mengatasi persoalan tentang pelayanan pajak Dinas Pendapatan Daerah harus memberikan sosialisasi dan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat tentang perpajakan melalui SMS info, radio-radio lokal, koran, mobil samsat keliling sehingga masyarakat mempunyai kesadaran untuk membayar pajak.

### **Pelaksanaan program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak**

Suatu pelaksanaan program pemungutan pajak sudah dianggap efektif apabila dapat membuat yang sulit menjadi mudah, alur birokrasi yang panjang menjadi lebih singkat, menciptakan efisiensi waktu pemberian pelayanan dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait pelaksanaan program yang telah dijalankan oleh Dinas Pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa pada prinsipnya letak dasar keberhasilan pembangunan di era otonomi daerah adalah menciptakan pelayanan dengan program-program yang sangat mudah, efektif, dan efisien.

Salah satu program yang sudah dilaksanakan dan masih berjalan sampai sekarang adalah program samsat keliling. Program samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Tujuan program samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan manfaat pelayanan samsat Keliling adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL), mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya.

Semua program-program yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat di atas tiada lain adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, berdaya guna dan berhasil guna yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun keberadaan program layanan mobil samsat keliling saat ini masih

kurang efektif keberadaannya dikarenakan jumlah layanan mobil pajak keliling masih sedikit jumlahnya. Sehingga program tersebut masih belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kondisi di lapangan memang masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan program layanan mobil pajak keliling yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat khususnya pelayanan pajak. Keluhan tersebut muncul baik dari interen maupun ekstern lembaga tersebut. Keluhan inetren bisa dari aparat pemerintah yang melayani masyarakat dan fasilitas yang didapatkan oleh masyarakat. Sedangkan keluhan ekstern bisa dilihat dari akses wilayah yang dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan menginginkan kemudahan baik dari segi pelayanan maupun akses wilayah yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Untuk itu perlu adanya solusi alternatif agar program-program yang sudah berjalan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, dan dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut.

Untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak yang diinginkan oleh masyarakat di atas harus mengetahui beberapa syarat layanan pajak khususnya yang tertuang dalam poin 3 dan 4 yaitu syarat pemungutan pajak harus efisien, artinya biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemsungutannya. Selain itu sistem pemungutan pajak harus sederhana, artinya sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk itu diperlukan terobosan baru dalam program layanan mobil pajak keliling tersebut. Terobosan baru tersebut dapat dilakukan dengan penambahan jumlah kendaraan layanan mobil pajak keliling. Layanan mobil pajak keliling harus mampu menyentuh sampai tingkat Desa. Setelah jumlah layanan mobil pajak memadai hingga menyentuh tingkat Desa. Langkah selanjutnya untuk meningkatkan pemungutan pajak adalah membuat jadwal layanan mobil yang informasinya harus sampai pada tingkat RT/RW.

Pelaksanaan program layanan mobil pajak keliling diharapkan dapat memberikan akses yang lebih besar bagi masyarakat/pemohon langsung untuk mendapatkan layanan pajak yang transparan, cepat dan lebih berkualitas serta dapat mendorong meningkatnya pemungutan pajak daerah Provinsi Jawa Barat. Keseluruhan inovasi pada layanan mobil pajak keliling berbasis teknologi informasi tersebut dibentuk guna mendukung fungsi pelayanan publik yang melekat pada Dinas Pendapatan dan pemungutan pajak di Provinsi Jawa Barat dalam mendukung penerapan program *e-samsat* pada pengelolaan pajak sekaligus mendukung kebijakan Pemerintah Pusat dalam implementasi pelimpahan kewenangan pengelolaan pajak pada pemerintah daerah.



### Sosialisasi pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak

Sesuai dengan hakikat dari desentralisasi di era otonomi daerah yang salah satu tujuannya adalah mempercepat proses informasi, komunikasi, dan sosialisasi dari Dinas terkait. Berbagai informasi dan sosialisasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat malah berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Masyarakat kadang tidak mengetahui program-program yang telah dan akan dilaksanakan. Keluhan selanjutnya adalah kurangnya akses dari program layanan tersebut. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat khususnya pelaksana dalam bidang pelayanan pajak harus memberikan akses kemudahan kepada masyarakat yang letaknya jauh dari perkotaan, agar masyarakat merasa mudah jika membutuhkan pelayanan khususnya layanan program pajak. Program layanan mobil pajak keliling yang sudah berjalan dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor harus selalu diadakan sosialisasi secara massif kepada masyarakat, agar masyarakat yang jauh dari pusat tidak lagi membutuhkan waktu yang sangat lama untuk membayar pajak. Sosialisasi dapat diartikan sebagai proses yang menempatkan masyarakat untuk mengetahui dan memahami norma-norma atau nilai-nilai dimana mereka menjadi anggotanya agar dapat berperan sesuai dengan norma-norma atau nilai-nilai tersebut. Dengan kegiatan sosialisasi diharapkan masyarakat sebagai wajib pajak dapat memahami dan melaksanakan peraturan perpajakan dengan baik sesuai peran masing-masing.

Jika sosialisasi massif sudah diketahui oleh masyarakat maka program layanan akan berjalan efektif dan efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Charles Perrow (1979: 28) untuk meningkatkan efektifitas pelayanan organisasi harus mengidentifikasi beberapa jenis sasaran organisasi yaitu sebagai berikut :

- a. Sasaran resmi (*official goal*). Sasaran ini menggambarkan secara resmi kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi, alasan pembentukan organisasi, serta nilai-nilai atau falsafah yang mendasari berdirinya organisasi. Sasaran resmi bukanlah tujuan atau sasaran yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan arah tindakan; juga bukan acuan untuk mengukur performansi organisasi.
- b. Sasaran yang sebenarnya diinginkan (*operative goal*). Sasaran yang bersifat operatif ini merupakan tujuan aktual organisasi yang sering menggambarkan sasaran jangka pendek yang dapat diamati dan diukur ketercapaiannya baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Dengan adanya sasaran efektifitas organisasi di atas diharapkan program layanan mobil pajak keliling mampu memberikan pelayanan informasi, komunikasi, dan sosialisasi yang efektif dan efisien tentang perpajakan

kepada masyarakat sehingga efektifitas pemungutan pajak dapat meningkat. Melalui kegiatan sosialisasi diharapkan akan terjalin komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dan lebih jauh lagi masyarakat benar-benar siap ketika proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pemungutan pajak. Kegiatan sosialisasi merupakan salah satu bentuk keterpaduan antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung proses pembangunan sebagai wujud partisipasi masyarakat. Jika sosialisasi sudah dilaksanakan dengan baik dan diketahui oleh masyarakat maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Barat akan meningkat.

### Kendala dan Solusi untuk mengatasi persoalan pelayanan pajak dengan menggunakan mobil pajak keliling

Implementasi awal yang akan dikembangkan untuk meningkatkan sosialisasi dan efektifitas pemungutan pajak dengan layanan mobil pajak keliling adalah adanya inovasi baru dalam sistem pelayanan pajak mobil keliling tersebut. Pelayanan mobil pajak keliling tidak hanya melayani pajak kendaraan bermotor namun informasi mengenai hal-hal layanan perpajakan. Sistem pelayanan pajak keliling dengan menggunakan mobil keliling harus dapat mengakses masyarakat yang berada di wilayah yang sangat jauh dari akses perkotaan.

Pelaksanaan pelayanan mobil pajak keliling harus mendatangi setiap wilayah-wilayah kecamatan, kelurahan, maupun pedesaan yang jauh dari jangkauan akses perkotaan. Inovasi baru pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan mobil pajak keliling harus dapat melayani Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), konsultasi pajak, informasi-informasi baru tentang peraturan dan program-program perpajakan yang akan dilaksanakan. Dengan adanya inovasi baru pelayanan pajak dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling akan memberikan dampak positif bagi kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak. Program pelayanan mobil pajak keliling dapat dilaksanakan di setiap Desa atau Kelurahan dengan Jadwal sosialisasi yang sudah disiapkan dan diinformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat baik melalui camat, lurah maupun Kepala Desa. Program layanan mobil pajak keliling ini masih bersifat konvensional namun akan memberikan dampak yang sangat besar untuk kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Solusi dalam meningkatkan reformasi birokrasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan mobil pajak keliling di tingkat Kecamatan, Kelurahan, maupun Desa memiliki makna yang strategis dalam mewujudkan pelayanan yang prima, serta membangun citra pelayanan publik Pemerintah Daerah khususnya instansi Dinas Pendapatan Daerah di era otonomi daerah sekarang agar dekat dengan masyarakat dan dapat menjemput bola. Solusi alternatif yang ditawarkan di atas akan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat

akan merasakan nilai manfaatnya dengan kemudahan dan efisiensi yang diperoleh. Sehingga bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Sebagai langkah awal tim peneliti mencoba merancang suatu model sosialisasi pelayanan pajak yang diklasifikasikan berdasarkan karakteristik masyarakat konvensional dan modern, yakni sebagai berikut :

**Tabel 1. Karakteristik Masyarakat Konvensional dan Modern**

No	Masyarakat Konvensional	Masyarakat Modern
1	Jauh dari pusat pemerintahan	Dekat dengan pusat pemerintahan
2	Jauh dari pusat perbankan	Dekat dengan pusat perbankan
3	Sebagian besar belum mengenal internet	Sudah mengenal internet
4	Kuantitas memanfaatkan teknologi internet masih terbatas	Kuantitas pemanfaatan internet sangat besar
5	Mata pencaharian sebagai petani atau pedagang	Mata pencaharian sebagai pegawai atau pekerja perusahaan
6	Mobilitas rendah	Mobilitas tinggi
7	Reaktif	Proaktif
8	Aksesibilitas minim	Aksesibilitas baik
9	Minimnya sarana dan prasarana penunjang	Sarana dan prasarana memadai
10	Tingkat pendidikan rendah	Tingkat pendidikan tinggi

Sumber: Data diolah Tim Peneliti (2014)

Peneliti akan membuat sebuah model sosialisasi tentang pelayanan mobil pajak keliling sesuai dengan karakteristik masyarakat konvensional yaitu melalui sarana pelayanan pajak secara langsung kepada masyarakat, dimana dalam prakteknya petugas Dinas Pendapatan Daerah mendatangi setiap Kecamatan, Desa/ Kelurahan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan melalui program mobil pajak keliling ini meliputi; pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), konsultasi pajak, informasi-informasi baru tentang peraturan dan program-program perpajakan yang akan dilaksanakan.

Waktu pelayanan mobil pajak keliling ini, dilaksanakan dari pagi sampai siang hari (jam kerja). Mobil pelayanan pajak keliling harus berada di kantor Desa/Kelurahan atau ditempat-tempat yang dinilai strategis dan mudah didatangi oleh masyarakat (wajib pajak). Melalui pola seperti ini, diharapkan akan lebih mempermudah masyarakat yang ingin mengetahui prosedur, peraturan (tenggat waktu, penghitungan besaran pajak, dan lain-lain), serta hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Pola pelayanan dengan menggunakan mobil pajak keliling ini selain menjadi pusat informasi perpajakan bagi masyarakat, juga dapat dilakukan

sebagai sarana masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus menghabiskan banyak tenaga, biaya dan waktu.

Sosialisasi pelayanan dengan menggunakan mobil pajak keliling juga dapat diintegrasikan dengan Bazar Desa dan pasar-pasar tradisional. Bazar Desa secara operasional merupakan suatu upaya yang dinilai strategis dalam rangka sosialisasi perpajakan, dimana Dinas Pendapatan Daerah menyelenggarakan acara hiburan sekaligus menyisipkan nilai-nilai pentingnya membayar pajak tepat waktu serta menyediakan tempat informasi perpajakan. Dalam acara bazar tersebut kemasannya dapat berupa diskusi dan tanya jawab seputar perpajakan, serta pengajuan beberapa pertanyaan terkait informasi perpajakan dimana masyarakat yang ikut hadir dan dapat menjawab.

Pelayanan mobil pajak keliling masuk pasar juga merupakan wahana sosialisasi dimana petugas Dinas Pendapatan Daerah mendatangi pasar-pasar tradisional dan secara langsung memberikan informasi pelayanan pajak secara terpadu kepada masyarakat. Upaya sosialisasi seperti ini dinilai cocok sebagai media sosialisasi, karena pasar merupakan lokasi strategis untuk sosialisasi. Alasan pemilihan pasar sebagai tempat sosialisasi dikarenakan penduduk pedesaan umumnya melakukan aktivitas di pasar tradisional, apakah membeli perlengkapan dan kebutuhan sehari-hari atau berjualan.

Dari berbagai solusi yang ditawarkan di atas dalam meningkatkan efektifitas sosialisasi pemungutan pajak dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling diharapkan dapat meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat yang padat jumlah penduduknya. Apabila jumlah Pendapatan Asli Daerah Jawa Barat meningkat maka akan memberikan dampak yang sangat besar untuk pembangunan infrastruktur yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat, sehingga Jawa Barat dapat dijadikan sebagai Provinsi *pilot project* untuk pengembangan program-program komunikasi, informasi, media massa dan pemanfaatan teknologi informasi yang modern.

## SIMPULAN

Pelaksanaan program layanan mobil pajak keliling harus memberikan terobosan baru agar program pelayanan mobil pajak keliling dapat berjalan efektif dan efisien, artinya biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya. Selain itu sistem pemungutan pajak harus sederhana, artinya sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi pelayanan mobil pajak keliling harus mampu memberikan sasaran tentang layanan informasi dan komunikasi, tentang perpajakan kepada masyarakat sehingga efektifitas pemungutan pajak dapat meningkat. Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan program layanan

mobil pajak keliling tersebut yang terletak kepada seberapa jauh pencapaian tujuan-tujuan organisasi yang bersifat operasional, aktual, realistis dan layak dicapai khususnya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Solusi untuk meningkatkan pelayanan dan sosialisasi dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling adalah adanya layanan mobil pajak keliling yang terpadu atau satu pintu yang dapat memberikan jenis pelayanan seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), konsultasi pajak, Informasi-informasi baru tentang peraturan dan program-program yang akan dilaksanakan. Adanya layanan pajak terpadu tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pemungutan pajak sehingga dapat meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat, sehingga Jawa Barat dapat dijadikan sebagai Provinsi *pilot project* untuk pengembangan program-program komunikasi, informasi, media massa dan pemanfaatan teknologi informasi yang modern.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Brim. (1994). *Socialization after Childhood*. New York: Two Essay Wiley
- Davey, KJ. (2008). *Pembiayaan Pemerintah Daerah, Praktek-Praktek Internasional dan Relevansinya Bagi Dunia Ketiga*, Penerjemah Amanullah. Jakarta: UI Press
- Etzioni, Amitai. (1964). *Modern Organization: alih Bahasa oleh Suryatin*. Jakarta: U.I. Press
- Hetherington, E.M & Parke, R.D. (1999). *Child Psychology (5th edition)*. USA: McGraw-Hill Collage
- Kaho. (1999). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Katz, Daniel, & Robert Kahn. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York: John Wiley
- Mardiasmo. (2002). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Perrow, Charles. (1979). *Complex Organizations*. New York : Scoot Foresman
- Richard, M. Steers, 1980, *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Siahaan, P. Marihot. (2004). *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, Marihot P. (2005). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 *Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*
- Wahab, Solichin Abdul. (1997). *Analisis Kebijakan: dari formulasi ke inflementasi kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara