

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Samsat Keliling merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling yang mempunyai peranan begitu penting. Dengan adanya program Samsat Keliling ini diharapkan dapat menumbuhkan semangat masyarakat Indonesia khususnya di Kabupaten Tegal untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya, Samsat Keliling terdiri dari tiga anggota yaitu satu anggota Kepolisian dan dua anggota pegawai Bank Jateng. Berikut layanan yang ada pada program Samsat Keliling Kabupaten Tegal :

1. Melayani pembayaran pajak tahunan

Pajak tahunan kendaraan bermotor adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pemilik kendaraan di Indonesia. Dokumen-dokumen yang harus disiapkan untuk pembayaran pajak tahunan ini mencakup STNK asli dan KTP asli pemilik kendaraan.

2. Pengesahan dan pencetakan SKPD

Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) berisi keputusan yang menetapkan besaran pajak terutang dan SKPD ini disertakan dalam satu paket dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

3. Perpanjangan SIM A dan SIM C

Pada program Samsat Keliling juga menyediakan layanan perpanjangan SIM A (Surat Izin Mengemudi Golongan A) yang diperuntukan bagi pengemudi kendaraan bermotor roda empat, serta perpanjangan SIM C

(Surat Izin Mengemudi Golongan C) yang diperuntukan bagi pengendara kendaraan bermotor roda dua.

## **4.2 Hasil Analisis Data**

### **4.2.1 Analisis SWOT Program Samsat Keliling**

Samsat Keliling Kabupaten Tegal berhasil mengoptimalkan peluang pertumbuhan pelayanannya dengan memanfaatkan kondisi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan pelaksanaannya. Pemahaman yang baik terhadap lingkungan sekitar, termasuk faktor internal dan eksternal, menjadi kunci utama dalam meningkatkan pelayanan.

#### **1. Kekuatan (*Strengths*)**

Program Samsat Keliling Kabupaten Tegal memiliki kekuatan yang secara umum dimiliki oleh seluruh program Samsat Keliling yang ada di Indonesia, yaitu :

- a. Adanya dukungan dari pemerintah daerah.
- b. Peningkatan sikap responsif karyawan.
- c. Petunjuk arah titik lokasi pelayanan jelas.

#### **2. Kelemahan (*Weaknesses*)**

Kelemahan yang dimiliki oleh program Samsat Keliling Kabupaten Tegal yang dapat mengakibatkan terganggunya aktivitas pelayanan yang ingin dicapai, yaitu :

- a. Sarana dan prasarana program Samsat Keliling yang masih kurang.
- b. Lokasi pelayanan Samsat Keliling yang masih kurang.

- c. Kurangnya sosialisasi pajak kendaraan kepada masyarakat.

### 3. Peluang (*Opportunities*)

Terdapat beberapa peluang yang dimiliki oleh program Samsat Keliling untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan, yaitu :

- a. Meningkatnya ekonomi yang positif menyebabkan kemampuan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Adanya dukungan dari instansi terkait (kepolisian).
- c. Banyak tempat ramai orang berkumpul seperti tempat rekreasi maupun wisata.

### 4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman yang dimiliki oleh program Samsat Keliling dalam pelaksanaan pelayanannya adalah sebagai berikut :

- a. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- b. Terdapat daerah yang sulit dijangkau.
- c. Permintaan dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik

#### 4.2.2 Matriks SWOT

Setelah mengidentifikasi isu-isu strategis berupa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, selanjutnya membuat perumusan strategi yang dapat diimplementasikan keempat strategi. Maka strategi yang sudah diidentifikasi tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel matriks SWOT untuk membantu dalam menyusun strategi dengan menghubungkan antara faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja program Samsat Keliling Kabupaten Tegal. Berikut tabel Matriks SWOT Samsat Keliling Kabupaten Tegal :

Tabel 3. Hasil Matriks SWOT

|           | Internal                                                                                                                                        | Kekuatan ( <i>Strengths</i> )                                                                                                            | Kelemahan ( <i>Weakness</i> )                                                                                                                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                                 | 1. Adanya dukungan dari pemerintah daerah.<br>2. Peningkatan sikap responsif karyawan.<br>3. Petunjuk arah titik lokasi pelayanan jelas. | 1. Sarana dan prasarana program Samsat Keliling yang masih kurang.<br>2. Lokasi pelayanan Samsat Keliling yang masih kurang.<br>3. Kurangnya sosialisasi pajak kendaraan kepada masyarakat |
| Eksternal | Peluang ( <i>Opportunity</i> )                                                                                                                  | Strategi S-O                                                                                                                             | Strategi W-O                                                                                                                                                                               |
|           | 1. Meningkatnya ekonomi yang positif menyebabkan kemampuan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.<br>2. Adanya dukungan dari instansi terkait | Meningkatkan pelayanan dalam mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.                                            | Meningkatkan sarana dan prasarana layanan Samsat Keliling.                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                             |                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| (kepolisian).<br>3. Banyak tempat ramai orang berkumpul seperti tempat rekreasi maupun wisata.                                                                            |                                                                                                             |                                                                             |
| <b>Ancaman (<i>Treats</i>)</b>                                                                                                                                            | Strategi S-T                                                                                                | Strategi W-T                                                                |
| 1. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.<br>2. Terdapat daerah yang sulit dijangkau.<br>3. Permintaan dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. | Berkerjasama dengan instansi terkait di Kabupaten Tegal untuk memperluas jangkauan program Samsat Keliling. | Melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. |

Hasil matriks analisis SWOT diatas terdapat 4 (empat) isu strategis untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan pada layanan Samsat Keliling Kabupaten Tegal, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor, Samsat Kabupaten Tegal diharapkan untuk melaksanakan strategi yang baik dan tepat dalam pelaksanaan program Samsat Keliling Kabupaten Tegal.

2. Meningkatkan sarana dan prasarana layanan Samsat Keliling.

Pada program Samsat Keliling Kabupaten Tegal mengalami kekurangan sarana prasarana dalam pelayanannya, yaitu mobil pelayanan masih dua unit, untuk satu unit mobil pelayanan terdapat alat

yang digunakan untuk mempelancar kinerjanya yaitu komputer, dan printer.

3. Bekerjasama dengan instansi terkait di Kabupaten Tegal untuk memperluas jangkauan layanan Samsat Keliling.

Dalam hal ini kantor Samsat Kabupaten Tegal dapat bekerja sama dengan instansi terkait untuk mendapatkan izin lokasi yang akan digunakan sebagai titik pelayanan, seperti kepada kepala desa setempat.

4. Melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Untuk mempermudah dalam pelaksanaannya, kantor Samsat Kabupaten Tegal perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, yang diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan 4 (empat) isu strategis yang diperoleh melalui strategi SWOT diatas, maka berikutnya menggunakan *litmus test*, litmus test membantu dalam mengembangkan berbagai matrik untuk mengevaluasi strategisitas suatu isu. Tujuan dari *litmus test* adalah untuk menyaring isu-isu strategis. Isu dianggap benar-benar strategis jika memperoleh nilai tinggi dalam pelaksanaannya, sementara isu yang bersifat operasional adalah yang mendapatkan nilai rendah dalam pelaksanaannya.

Dalam penentuan nilai dari isu-isu strategis pada penelitian ini, ditentukan langsung oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha, kemudian nilai masing-masing isu akan ditetapkan isu strategis Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Tegal, berikut kategori isu strategis Samsat Keliling :

1. Isu Cukup Strategis

- Meningkatkan pelayanan dalam mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. (skor 25)

2. Isu Sangat Strategis

- Bekerjasama dengan instansi terkait di Kabupaten Tegal untuk memperluas jangkauan layanan Samsat Keliling. (skor 33)
- Meningkatkan sarana dan prasarana layanan Samsat Keliling. (skor 37)
- Melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. (skor 36)

Setelah isu strategis telah ditentukan, maka berikutnya yaitu merumuskan strategi. Strategi yang dirumuskan dalam penelitian ini merupakan tindak lanjut dari isu-isu strategis yang telah diidentifikasi sebelumnya dan didasarkan pada prioritas isu strategis yang ditemukan melalui pengujian isu-isu strategis. Dengan demikian, 2 (dua) strategi terbaik untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, yaitu : Bekerjasama dengan instansi terkait di Kabupaten Tegal untuk memperluas jangkauan

layanan Samsat Keliling, dan strategi meningkatkan sarana dan prasarana layanan Samsat Keliling.

#### **4.3.1 Bekerjasama dengan Instansi Terkait di Kabupaten Tegal untuk Memperluas Jangkauan Layanan Samsat Keliling**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kerjasama merupakan suatu yang ditangani oleh beberapa pihak. Bekerjasama adalah sebuah sikap ingin melakukan suatu pekerjaan secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan. Dalam pelaksanaannya, Samsat Keliling bekerjasama dengan kelurahan setempat di setiap kecamatan untuk mendapatkan izin dan tempat yang strategis atau dikeramaian sebagai titik layanan Samsat Keliling bertugas melayani masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, seperti di Alun-Alun Slawi, Ruko Slawi dan masih banyak lagi, untuk memperluas jangkauan layanan Samsat Keliling Kabupaten Tegal yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Tegal.

#### **4.3.2 Meningkatkan Sarana dan Prasarana Layanan Samsat Keliling**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu penunjang utama untuk melancarkan suatu proses. Berdasarkan pengertian sarana dan prasarana yang sudah ditulis, maka peningkatan sarana dan prasarana pada program Samsat Keliling Kabupaten untuk mengoptimalkan layanan pajak

kendaraan bermotor adalah menambah kendaraan roda 4 (empat), komputer, dan printer untuk meningkatkan kinerja dari program Samsat Keliling Kabupaten Tegal dan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Tegal sesuai target yang diinginkan.

#### **4.3.3 Sosialisasi Pentingnya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Penilaian Sosialisasi adalah upaya untuk memberikan informasi atau berita kepada masyarakat. Proses sosialisasi memungkinkan penyebaran informasi yang belum diketahui oleh banyak orang, dan melalui informasi ini terjalinnya hubungan antara pemberi pesan dan penerima pesan. Berdasarkan pengertian sosialisasi diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Samsat Kabupaten Tegal harus melakukan sosialisasi secara rutin melakukan sosialisasi pentingnya membayar pajak yang berisi penyampaian aturan Undang-Undang yang mengatur pajak kendaraan bermotor, kegunaan masyarakat dalam membayar pajak, dampak jika masyarakat tidak membayar pajak bagi daerah tersebut. Sosialisasi ini dapat dilakukan di tempat keramaian, dan dapat berupa spanduk, kegiatan gerak jalan sehat, dan dapat mengadakan sosialisasi di sekolah atau perguruan tinggi yang terdapat banyak mahasiswa dan mahasiswi menggunakan sepeda motor untuk mengingatkan untuk tidak hanya menggunakan sepeda motor tetapi juga pentingnya membayar pajak kendaraan sepeda motor tersebut.