

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa hasil efektivitas Program Keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang berdasarkan lima indikator adalah sebagai berikut.

1. Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

a. Keberhasilan Program

Program keluyuran telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hal ini terlihat dari peningkatan signifikan dalam realisasi penerimaan PBB-P2, baik setelah program dimulai pada tahun 2023 maupun pada tahun 2024, di mana penerimaan berhasil melampaui target. Namun, efektivitas program ini belum sepenuhnya optimal untuk meningkatkan kepatuhan pada pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Penerimaan BPHTB pada Triwulan IV tahun 2024 hanya mencapai 82% dari target yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, meskipun program keluyuran telah memberikan kontribusi positif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak PBB-P2, tetapi masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas program ini dalam mengoptimalkan penerimaan pajak BPHTB.

b. Keberhasilan Sasaran

Program keluyuran telah efektif berhasil mencapai sasarannya dengan mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang jauh dari jangkauan kantor pelayanan Bapenda atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) serta wilayah yang memiliki tingkat kepatuhan rendah dalam hal ini program keluyuran telah menunjukkan efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan pelayanan pajak.

c. Kepuasan Terhadap Program

Program keluyuran telah berhasil efektif menciptakan tingkat kepuasan yang cukup besar di kalangan masyarakat atau wajib pajak dikarenakan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kuat bahwa program ini telah mencapai tujuan utamanya secara efektif. Hal ini ditunjukkan melalui tanggapan dan penilaian positif terkait aspek-aspek pelayanan, seperti kemudahan persyaratan, mekanisme, dan prosedur yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pajak tanpa harus datang ke kantor Bapenda, sehingga dinilai sesuai dengan kebutuhan penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Kemudian dari sikap dan perilaku petugas yang dianggap ramah dan responsif. Selanjutnya dari fasilitas pendukung sarana dan prasarana yang tersedia dinilai memadai dan mendukung kelancaran pelayanan.

d. Tingkat Input dan Output

Program keluyuran menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi berdasarkan input dan outputnya, dari segi inputnya yaitu adanya perencanaan yang dilakukan dengan koordinasi bersama kelurahan yang menjadi lokasi pelayanan, sumber daya yang melibatkan stakeholder, termasuk pegawai kelurahan, kecamatan, dan petugas bank BJB yang bekerja sama dalam pelaksanaan, Sarana dan prasarana yang memadai, seperti laptop, printer, scanner, alat tulis, dan kendaraan dinas yang menunjang pelaksanaan program. Kemudian dari bentuk outputnya, program keluyuran ini menghasilkan peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak sebesar 2,86% dari tahun 2023 ke 2024, peningkatan kualitas pelayanan pajak, dengan masyarakat merasa puas terhadap kemudahan akses dan pelayanan yang diberikan.

e. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Program keluyuran dinilai efektif dalam pencapaian tujuan menyeluruh. Efektivitas program ini ditunjukkan dari kemudahan akses layanan yang mempermudah masyarakat dalam konsultasi, pengajuan berkas, verifikasi

dokumen, hingga pembayaran pajak di lokasi terdekat, menghemat jarak dan waktu. Adanya tanggapan positif dari masyarakat, kepuasan masyarakat dalam menggunakan program keluyuran menunjukkan bahwa tujuan program telah terpenuhi. Kemudian peningkatan kepatuhan pajak yang di mana melalui program keluyuran ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Selanjutnya adanya evaluasi rutin yang dilakukan setiap bulan untuk membantu dalam mengidentifikasi kekurangan dan menyempurnakan pelayanan agar tetap sesuai dengan tujuan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mencapai Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

Program keluyuran telah menunjukkan keefektifan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan langsung atau jemput bola kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah yang jauh dari kantor pelayanan Bapenda dan wilayah dengan tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Meskipun demikian, keberhasilan dan pencapaian tujuan program ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat yang terdapat dalam proses pelaksanaannya.

a. Keberhasilan Program

Program keluyuran didukung oleh adanya kerjasama yang kuat antara berbagai stakeholder, seperti Bapenda, kelurahan, kecamatan, RT/RW, serta bank BJB untuk memastikan bahwa program keluyuran dapat berjalan dengan lancar dan menciptakan pelayanan yang efisien. Namun, ada beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas program keluyuran. Salah satunya adalah sosialisasi yang terbatas, yang mengakibatkan masyarakat tidak sepenuhnya mengetahui jadwal dan lokasi pelaksanaan program. Sosialisasi yang hanya dilakukan sehari sebelum pelaksanaan sangat membatasi waktu bagi masyarakat untuk merencanakan kehadirannya. Selain itu, jadwal yang

tidak terstruktur dan tidak dipublikasikan sejak awal tahun juga menghambat partisipasi masyarakat.

b. Keberhasilan Sasaran

Sasaran utama program ini adalah masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan atau yang memiliki tingkat kepatuhan pajak rendah. Berdasarkan hasil pelaksanaan program, Bapenda telah berhasil menjangkau sasaran ini dengan baik. Program keluyuran telah mampu memberikan layanan kepada masyarakat yang selama ini kesulitan untuk datang ke kantor Bapenda. Dalam hal ini, program keluyuran sudah dilakukan dengan tepat sasaran. Namun, terdapat hambatan dalam mencapai sasaran yang lebih maksimal dan merata, yaitu program keluyuran yang dilaksanakan pada hari kerja ternyata menjadi hambatan dan kendala bagi masyarakat yang pekerja. Masyarakat yang memiliki pekerjaan tetap pada hari kerja sulit untuk memanfaatkan program pelayanan keluyuran ini karena tidak ada fleksibilitas waktu.

c. Kepuasan Terhadap Program

Faktor yang sangat mendukung dari kepuasan masyarakat terhadap program keluyuran adalah kualitas pelayanan yang diberikan serta sikap petugas yang ramah dan responsif. Masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai di lokasi pelayanan. Hal ini turut meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, jadwal yang kurang optimal dan kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketidakteraturan jadwal menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mempersiapkan waktu mereka, sedangkan sosialisasi yang terbatas mengurangi informasi yang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga mereka tidak mengetahui tentang layanan keluyuran ini secara menyeluruh.

d. Tingkat Input dan Output

Faktor pendukung utama keberhasilan tingkat input dan output meliputi tersedianya sumber daya manusia yang memadai dan fasilitas pendukung yang

lengkap. Keterlibatan berbagai pihak, seperti Bapenda, pegawai kecamatan, kelurahan, dan bank, menciptakan koordinasi yang baik dan memperlancar proses pelayanan. Dan juga dengan fasilitas seperti laptop, printer, dan alat tulis kantor yang mempercepat proses pelayanan sehingga dapat berjalan secara optimal tanpa hambatan teknis. Namun, meskipun input dan output menunjukkan hasil positif seperti peningkatan penerimaan pajak dan kepuasan masyarakat, terdapat hambatan yang perlu diatasi yaitu kurangnya jangkauan sosialisasi, terutama dalam penyebaran informasi mengenai jadwal, lokasi, dan jenis pelayanan yang disediakan.

e. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Faktor pendukung pencapaian tujuan secara menyeluruh sangat dipengaruhi oleh sinergi antar stakeholder yang memastikan bahwa seluruh pihak berperan aktif dalam mengoptimalkan pelaksanaan program. Dukungan dari pihak kelurahan, kecamatan, serta bank BJB memperkuat pelaksanaan program keluyuran dengan membuat masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan. Selain itu juga didukung dari adanya evaluasi yang rutin dilakukan setiap bulan. Namun, sebagian masyarakat yang tidak memiliki waktu di hari kerja menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan program secara menyeluruh. Karena program ini dijadwalkan pada hari kerja dengan waktu yang terbatas, sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan pelayanan melalui program keluyuran ini.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang sebagai upaya peningkatan efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang, yaitu sebagai berikut.

1. Bapenda Kota Tangerang perlu meningkatkan sosialisasi program keluyuran secara masif dan intens yang dilakukan melalui *offline* dan *online*. Sosialisasi *offline* dapat dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang dengan forum sosialisasi, penyuluhan langsung dan pemasangan pengumuman

melalui spanduk atau poster. Sosialisasi *online* dapat dilakukan dengan diseminasi informasi dan publikasi melalui media sosial Bapenda, situs web Bapenda dan pesan grup.

2. Bapenda Kota Tangerang perlu membuat penyusunan jadwal program keluyuran secara terstruktur dalam satu tahun dan sudah diinformasikan dan publikasikan ketika kegiatan sosialisasi awal tahun.
3. Bapenda Kota Tangerang perlu melakukan dan menjadwalkan program keluyuran di luar hari kerja seperti pada akhir pekan di kegiatan *Car Free Day* ataupun ketika perayaan HUT RI dan HUT Kota Tangerang.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Campbell, J.P. (1989), “Teori Efektivitas” dalam Richard M. (1985), *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, London: Sage Publications.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta. UGM Press.
- H.A.S. Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. PT: Bumi Akasara.
- H. Hadari Nawawi, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. (2006). *Dasar-Dasar Teori Administrasi Publik*, Malang: Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (edisi 3 Cet 2)*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, LijanPoltak, (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudjana, Djudju. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.
- Sukmadinata, N.S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sutrisno, Edy. (2007). *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Waluyo. (2014). *Akuntansi Pajak*, Jakarta: Salemba Empat.

Yusuf Tayibnapi, Farida. (2008) *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi*, Rineka Cipta. Jakarta.

B. Artikel Jurnal

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Tahun 2023*.

Badan Pusat Statistik. (2023). *Data Statistik Daerah Kota Tangerang*. Kota Tangerang Satu Data.

Budiani, Ni Wayan. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT. 2(1).

Harinurdin, E. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 16(2).

Hudzaifah, M. (2023). *Efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Mustika Jaya Kota Bekasi*. Skripsi. Politeknik STIA LAN Jakarta.

IMD World Competitiveness Center. (2024). *IMD World Competitiveness Booklet 2024*.

Kementerian Keuangan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Laporan Tahunan Kementerian Keuangan Tahun 2018-2023*.

Maeyasari, E. (2012). *Pengaruh Efektivitas Penerapan Absensi fingerprint Terhadap Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak*. Skripsi. Universitas Sultan Agung Tirtayasa Serang.

Mamonto, S I. Rachman, I. Kumayas, N. (2022). *Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu)* Jurnal Governance, 2(1).

Nilamsari, N. (2014). *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif*. Wacana, 8(2), 177–1828.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*.

Keliat, R. P. (2021). *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Sistem Pelaporan Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia*. Skripsi. Universitas Medan Area.

Tabalong, K. (2020). *Efektivitas Mobil Keliling Dalam Rangka Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan*. 3, 905–920.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.

Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**