BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Agen Sosialisasi dalam mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung

Agen sosialisasi dari proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung adalah aparatur bagian PKB dan BBNKB di CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai wilayah kerja di Bandung barat termasuk 2 Samsat *Outlet* yaitu di BTC dan ITC Kalapa, aparatur bagian PKB dan BBNKB di CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan. CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan mempunyai wilayah kerja di Bandung tengah termasuk 1 Samsat *Outlet* yaitu BTM Cicadas dan aparatur bagian Humas di CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta. CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta mempunyai wilayah kerja di Bandung timur termasuk 1 *Samsat Drive-Thru*.

Agen sosialisasi tersebut, dalam bentuknya merupakan agen sosialisasi yang berupa media sosialisasi lewat radio di Trijaya *Network*, pemasangan spanduk di Tegal lega, pemberitaan di koran Pikiran Rakyat terbitan tahun 2010, informasi mengenai pelayanan Samsat *online* di *website* Dispenda Provinsi Jawa Barat yaitu *www.Dispenda.jabarprov.go.id*. Agen sosialisasi dalam proses sosialisasi menjalankan tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap meniru dan tahap siap bertindak.

Gambar 4.1
Media Sosialisasi melalui Pikiran Rakyat *online*



(Sumber:Pikiran Rakyat *online*)

4.1.1 Tahap Persiapan Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Tahap persiapan yang dilakukan CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran untuk mensosialisasikan Samsat *online*, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi PKB adalah peningkatan keahlian aparatur, penyediaan infrastruktur yang mendukung pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan mempunyai anggaran yang cukup dalam peningkatan keahlian aparatur dan

penyediaan infrastruktur untuk mendukung pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. Peningkatan keahlian aparatur tersebut dilakukan melalui pembinaan tentang pemahaman pengoperasian program komputer yang berkaitan dengan Samsat *online* yaitu *Red Hat Enterprise Linux 4* dan *Informix*.

Peningkatan keahlian aparatur dilakukan karena kemampuan aparatur tentang program-program Komputer harus ditingkatkan, karena aparatur di CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurang dalam keahlian di bidang komputer, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas yang harus dilaksanakan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, khususnya yang mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* sangat berkaitan dengan pengoperasian progam - program komputer dengan jaringan *internet*.

Peningkatan keahlian aparatur yang dilakukan CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran lebih difokuskan pada pemahaman tentang pengoperasian komputer yang meliputi program-program yang terdapat dalam komputer, khususnya tentang program yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi. Hal tersebut perlu dilakukan karena dalam pelaksanaan tugas yang dilaksanakan yaitu berhubungan dengan teknologi informasi. Aparatur harus tahu mengenai program komputer sehingga ketika proses sosialisasi dan pelayanan ke wajib pajak PKB yang menggunakan Samsat *online* menjadi mudah.

Penyediaan infrastruktur sangat penting dipersiapkan, karena alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* tersebut

berupa alat-alat yang dapat menunjang pelaksanaan tugas, contoh-nya seperangkat komputer dan jaringan yang mendukung dalam pengembangan *internet* untuk penyediaan infrastruktur. Anggaran yang disediakan untuk peningkatan keahlian aparatur dan penyediaan infrastruktur telah ditentukan oleh CPDPDP Bandung barat.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I untuk mendukung pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, membuka gerai Samsat atau Samsat *outlet* yang berada di ITC Kalapa dan BTC agar mempermudahkan wajib pajak, salah satunya wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB di hari minggu

Penyediaan infrastruktur dan peningkatan keahlian aparatur sangat berkaitan dengan masalah anggaran yang mencukupi. CPDPDP Bandung barat menyadari bahwa anggaran yang diberikan Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat tidak selalu sesuai dengan apa yang diinginkan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, karena anggaran yang diberikan terbatas, maka inisiatif yang harus dilakukan adalah dengan mencari sumber-sumber pendapatan yang berasal dari wajib pajak.

Tahap persiapan yang dilakukan oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan adalah melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian untuk membantu pelaksanaan sosialisasi dalam pelayanan pembayaran PKB yang bisa melalui Samsat *online* kepada wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung, aparatur bekerjasama dengan pihak kepolisian karena mempunyai data-data kendaraan bermotor Kota Bandung khususnya yang berada di wilayah Bandung tengah.

Data-data tersebut sangat dibutuhkan CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan karena dapat membantu dalam proses sosialisasi dan pelaksanannya, selain untuk sosialisasi program-program mengenai Samsat *online* yang akan dilaksanakan, dapat membantu CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan untuk koordinasi dengan kepolisian, Bank Jabar, Jasa Raharja karena menggunakan sistem satu pintu sehingga mempermudahkan pembagian tugas pelayanan kepada wajib pajak.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan untuk mendukung pelaksanaan Samsat *online*, membuka gerai Samsat atau Samsat *outlet* yang berada di BTM Cicadas agar mempermudahkan wajib pajak, salah satunya wajib pajak bisa melakukan pembayaran PKB di hari minggu dan keuntungan lainnya wajib pajak yang tempat tinggalnya jauh dari CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan bisa melakukan pembayaran di Samsat *outlet* BTM Cicadas. Proses sosialisasi kepada wajib pajak disesuaikan dengan anggaran yang diterima dari Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta yang terletak di Bandung timur untuk mensosialisasikan Samsat *online*, berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur yang berkaitan dengan pelaksanaan Samsat *online* yaitu bagian PKB dan BBNKB, tahap persiapan yang dilakukan adalah peningkatan keahlian aparatur, penyediaan infrastruktur yang mendukung pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online.*

Peningkatan keahlian aparatur tersebut dilakukan melalui pembinaan tentang pemahaman pengoprasian program komputer yang berkaitan dengan

Samsat *online* yaitu *Red Hat Enterprise Linux 4* dan *Informix*. Peningkatan keahlian aparatur dilakukan karena kemampuan aparatur tentang program-program Komputer harus ditingkatkan, karena aparatur pada CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurangnya aparatur yang berlatar pendidikan di bidang komputer, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas yang harus dilaksanakan CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta, khususnya yang mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* sangat berkaitan dengan pengoprasian progam - program komputer yang mempunyai jaringan *internet*.

Peningkatan keahlian aparatur yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta lebih difokuskan pada pemahaman tentang pengoperasian komputer yang meliputi program-program yang terdapat dalam komputer, khususnya tentang program yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dengan melakukan kursus-kursus komputer yang dibiayai oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta khususnya aparatur bagian PKB dan BBNKB yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan Samsat *online*. Kegiatan tersebut dilakukan karena dalam pelaksanaan tugas yang dilaksanakan yaitu berhubungan dengan teknologi informasi, aparatur harus mengetahui program-program komputer sehingga ketika proses sosialisasi dan pelayanan Samsat *online* ke wajib pajak menjadi mudah.

Penyediaan infrastruktur penting dipersiapkan karena merupakan alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta, alat tersebut berupa alat-alat yang dapat menunjang pelaksanaan

tugas, contoh-nya seperangkat komputer dan jaringan listrik yang mendukung dalam pengembangan *internet*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tahapan-tahapan persiapan yang dilakukan oleh tiga CPDPDP di Kota Bandung sudah bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari aparatur CPDPDP yang mempunyai fokus utama dalam persiapan pelaksanaan Samsat *online* dan mempunyai tujuan yang sama yaitu mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung.

Fokus persiapan yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung I lebih difokuskan pada penyediaan infrastruktur yang menunjang dan peningkatan keahlian aparatur dalam pemahaman mengenai persyaratan dan prosedur dalam membayar PKB melalui Samsat *online*. Fokus utama CPDPDP Wilayah Kota Bandung II yaitu, kerjasama dengan setiap kecamatan di wilayah Bandung tengah dengan dibantu oleh pihak kepolisian dalam mensosialisasikan pelaksanaan pelayanan pembayaran melalui Samsat *online* kepada wajib pajak.

4.1.2 Tahap Meniru Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Dispenda di berberapa daerah telah berhasil melaksanakan Samsat *online*. Pelaksanaan Samsat *online* sangat disadari oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat dengan banyaknya manfaat yang diperoleh dari pembayaran PKB melalui Samsat *online* tersebut. CPDPDP Kota Bandung meniru proses sosialisasi dari berbagai

daerah yang telah berhasil dalam pengembangan *e-Government,* khususnya pelaksanaan Samsat *online*.

Jaringan internet untuk pelaksanaan Samsat *online* sangat penting. Kota dan Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah telah memiliki jaringan *internet* sendiri untuk pelaksanaan Samsat *online*. Pemerintah Provinsi Jawa Barat menyadari dengan banyaknya manfaat yang diperoleh dari jaringan *internet* tersebut, contoh-nya Dispenda Provinsi Jawa Tengah yang telah memiliki jaringan *internet* untuk mendukung pelaksanaan Samsat *online*. CPDPDP di Provinsi Jawa Timur yang telah memiliki jaringan *internet* sendiri yang terintregrasi dengan Dispenda Provinsi Jawa Timur. Jaringan internet dalam mendukung pelaksanaan Samsat online di Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timut dapat dijadikan inspirasi oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung.

Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timur yang telah melaksanakan Samsat *online,* dapat dijadikan inspirasi oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat melalui CPDPDP di Kota Bandung dalam pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Apabila dilihat dari keberhasilan tersebut, Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur sangat memungkinkan karena letak geografis-nya yang berada di Pulau Jawa, selain itu mempunyai SDM yamg memadai dan anggaran yang mencukupi dalam menunjang pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

CPDPDP di Kota Bandung, meniru dengan keberhasilan Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan Samsat *online*, khususnya

mengenai pembayaran PKB. Pemerintah daerah Jawa Tengah dan Jawa Timur melakukannya dalam pengembangan jaringan *internet* antar CPDPDP dalam menkirimkan data-data wajib pajak dan pengembangan jaringan *internet* pada daerah pedesaan yang fasilitasnya *internet*-nya masih terbatas.

Pengembangan jaringan *internet* di Provinsi Jawa Barat, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan semua masyarakat khususnya wajib pajak yang berasal dari Kota-kota di Jawa Barat yang berada di Kota Bandung akan pentingnya informasi pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Pengembangan jaringan *internet* di Provinsi Jawa Barat sangat penting untuk memenuhi kebutuhaan semua wajib pajak di Provinsi Jawa Barat akan pentingnya informasi mengenai pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

CPDPDP Kota Bandung meniru dengan keberhasilan Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Barat dengan perkembangan *e-government*, khususnya Samsat *online*. Hal tersebut dilakukan oleh CPDPDP Kota Bandung melalui Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam pengembangan jaringan *internet* untuk antar CPDPDP yang berada di Provinsi Jawa Barat dan pengembangan jaringan *internet* pada pelosok-pelosok pedesaan yang fasilitasnya *internet*-nya masih terbatas. Dispenda Provinsi Jawa Barat mempunyai tugas dalam pelaksanaan tersebut.

Dispenda Provinsi Jawa Barat, khususnya CPDPDP Kota Bandung menyadari akan pentingnya sebuah alat yang dapat membantu dalam pelaksanaan tugas untuk mensosialisasikan semua informasi mengenai pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. CPDPDP Kota Bandung untuk mensosialisasikan

pelaksanaan Samsat *online* tersebut adalah dengan menggunakan media elektronik yaitu *website Dispenda.jabarprov.go.id*.

Berdasarkan hal tersebut, menjadi kewajiban bagi setiap aparatur CPDPDP Kota Bandung yang melakukan sosialisasi, untuk memiliki sebuah jaringan *internet* yang dapat terintegrasi ke dalam *website Dispenda.jabarprov.go.id*. Hal tersebut telah dimiliki oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat yang mempunyai *website* resmi. *Website* resmi Dispenda Provinsi Jawa Barat selain berfungsi untuk mensosialisasikan, dapat digunakan untuk menyimpan semua informasi mengenai produk-produk selain Samsat *online* yang pernah berlaku di Provinsi Jawa Barat yaitu Samsat *Drive-Thru,* Samsat Keliling dan Samsat *outlet*.

Hal-hal yang ditiru dan dijadikan contoh oleh CPDPDP di Kota Bandung dalam pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di CPDPDP Jawa Tengah dan CPDPDP Jawa Timur yaitu pengelolaan anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Samsat *online*, cara yang dilakukan oleh CPDPDP di Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timur dalam melakukan proses sosialisasi dengan media-media sosialisasi dan instansi lainnya dan koordinasi dengan pihak kepolisian dalam penyediaan data-data kendaraan bermotor.

Format dan bentuk dari Samsat *online* Provinsi Jawa Barat, di *desain* oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat. Pembuatan format dan bentuk didasarkan pada *content*, sedangkan yang lebih banyak mengetahui *content* tersebut adalah aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat yang mempunyai *website* resmi dan aparatur di CPDPDP Kota Bandung sebagai pelaksana pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak, Dispenda Provinsi Jawa Barat

dalam pembentukan Samsat *online* itu sendiri meniru dari Dispenda di Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timur yang telah terlebih dahulu melaksanakan Samsat *online*.

Badan atau instansi memiliki sistem administrasi yang di tunjang dengan fasilitas jaringan *internet* sudah menjadi kewajiban pada era perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, hal tersebut dilakukan karena mempunyai sistem administrasi pada badan atau instansi pemerintah banyak mempunyai aspek manfaatnya di antaranya adalah membantu dan mempermudah pelaksanaan tugas yang harus dikerjakan. Jadi, sistem administrasi yang di tunjang dengan fasilitas jaringan *internet* pada sebuah badan atau instansi pemerintah sudah menjadi hal yang tidak asing lagi. Dispenda Provinsi Jawa Barat melalui CPDPDPnya, khususnya di Kota Bandung yang melaksanakan Samsat online mempunyai sistem administrasi yang di tunjang dengan fasilitas jaringan *internet*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tahap meniru yang dilakukan oleh setiap CPDPDP di Kota Bandung yaitu dengan cara mencontoh daerah lain yang sudah terlebih dahulu melaksanakan Samsat *online* sudah bagus, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di setiap CPDPDP di Kota Bandung yang mengambil contoh dari Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur dengan cara aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat melakukan kunjungan kerja ke Dispenda Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur.

Dispenda Provinsi Jawa Barat melakukan pengamatan terhadap hal-hal apa saja yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yaitu manfaat pelayanan Samsat *online,* persyaratan pelayanan

Samsat *online* dan waktu pelaksanaan Samsat *online*. Samsat *online* kemudian dilaksanakan oleh CPDPDP di Kota Bandung berdasarkan hasil pengamatan tersebut yang disesuaikan dengan kondisi PAD dan jumlah wajib pajak maupun kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat.

4.1.3 Tahap Siap Bertindak Agen Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

CPDPDP di Kota Bandung setelah melaksanakan tahap persiapan dan meniru, maka siap bertindaknya CPDPDP di Kota Bandung yaitu melakukan sosialisasi mengenai Samsat *online* kepada wajib pajak melalui media-media sosialisasi dengan kurun waktu yang sudah ditetapkan dan melakukan kerjasama dengan pihak kecamatan melalui muspida, setelah wajib pajak sudah mengetahui akan adanya Samsat *online* melalui proses sosialisasi, aparatur CPDPDP melakukan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dengan pengembangan jaringan *internet* untuk mengirimkan data-data mengenai wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung yang dilakukan secara bertahap, mulai dari instruksi yang diberikan Dispenda pusat ke CPDPDP di Kota Bandung sampai melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian. Hal tersebut, di ikuti dengan penyediaan infrastruktur seperangkat komputer pada tiap CPDPDP di Kota Bandung dan pengembangan jaringan *internet* untuk di setiap CPDPDP Kota Bandung.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran setelah peningkatan SDM, infrastruktur dan anggaran telah terlaksana dan tersedia, melakukan pelaksanaan

pengembangan Samsat *outlet* di ITC Kalapa dan BTC Pasteur yang dilakukan secara bertahap, mulai dari bekerjasama dengan Telkom sebagai pihak *provider* yang menyediakan jaringan internet untuk mengirimkan data-data dari wajib pajak yang membayar PKB ke Dispenda Provinsi Jawa Barat. Samsat outlet yang telah dibuat sebanyak 2 tempat di wilayah Bandung barat.

Samsat *outlet* tersebut didirikan di pusat keramaian untuk mempermudah wajib pajak yang tidak sempat untuk CPDPDP dalam melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *outlet*. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan wajib pajak yang lebih memilih melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online* karena kondisi infrastruktur yaitu ruang loket yang sempit, tidak sesuai dengan banyaknya jumlah wajib pajak sehingga tidak menunjang dalam melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Penyediaan infrastruktur untuk seperangkat komputer dalam mendukung pelaksanaan Samsat *online* di berikan pada tiap CPDPDP Kota Bandung oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat yang nantinya dapat dijadikan sarana umum untuk melayani wajib pajak.

Samsat *online* yang telah dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran berfungsi dengan baik. Samsat *online* dapat dijadikan fungsi untuk mempermudah pembayaran PKB oleh wajib pajak dari tiap Kota di Provinsi Jawa Barat yang nantinya dikelola oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat. Dengan demikian, koordinasi dengan pihak kepolisian, Bank Jabar, Jasa Raharja dapat dilakukan dengan baik melalui pelaksanaan Samsat *online*.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II mulai menyadari akan pentingnya Samsat *online*, terkait dengan tuntutan dalam pelaksanaan tugas yang dikerjakan.

Wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB atau pengesahan STNK harus menunggu lama, prosesnya berbelit-belit dan jika wajib pajak berada di luar daerahnya karena ada urusan, harus pulang untuk membayar PKB atau STNK. CPDPDP Wilayah Kota Bandung II telah melaksanakan Samsat *online*, maka pembayaran PKB dan pengesahan dan perpanjangan STNK yang dilakukan oleh tiap wajib pajak di Provinsi Jawa Barat yang berada di Kota Bandung dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan meminimalkan praktek percaloan.

CPDPDP di Kota Bandung dapat mempengaruhi objek sosialisasi yaitu masyarakat atau dalam hal ini wajib pajak di Provinsi Jawa Barat untuk turut serta berpartisipasi mengenai program yang terdapat dalam materi sosialisasi. Tugas inti dari CPDPDP di Kota Bandung yaitu menyampaikan materi sosialisasi dengan baik, supaya objek sosialisasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi sosialisasi. Pesan-pesan yang disampaikan oleh agen sosialisasi berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses sosialisasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh agen-agen sosialisasi tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

Dispenda Provinsi Jawa Barat mulai menyadari akan pentingnya pelaksanaan Samsat *online*, terkait dengan tuntutan dalam pelaksanaan tugas yang dikerjakan Dispenda Provinsi Jawa Barat. Dispenda Provinsi Jawa Barat sebelum pelaksanaan Samsat *online* dalam proses koordinasi dengan tiap CPDPDP dan Kecamatan menggunakan cara konvensional yaitu dengan pemberian dokumen

hasil pelayanan wajib pajak dari tiap CPDPDP dan kecamatan. Pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung dapat diketahui oleh wajib pajak melalui *www.Dispenda.jabarprov.go.id* yang sampai sekarang informasi mengenai Samsat *online* masih ada, tidak seperti media-media lainnya yaitu Koran Pikiran Rakyat, siaran Radio di Trijaya 91.3 FM dam pemasangan spanduk yang tidak digunakan lagi.

Tahap siap bertindak yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta sesuai dengan instruksi oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat, sama dengan tahap siap bertindak dengan CPDPDP Wilayah Kota Bandung I dan Wilayah Kota Bandung II yaitu melakukan proses sosialisasi yang bekerjasama dengan pihak kepolisian di tiap kecamatan melalui Muspida, memakai media-media sosialisasinya lainnya yaitu media radio di Trijaya *Network*, pemasangan spanduk di CPDPDP dan Tegal Lega, pemberitaan di koran Pikiran Rakyat terbitan tahun 2010, informasi mengenai Samsat *online* di *website* Dispenda Provinsi Jawa Barat yaitu *www.Dispenda.jabarprov.go.id*.

Pembuatan Samsat *online* telah dilakukan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat, pada awal tahun 2010. Samsat *online* tersebut dapat dijadikan fungsi untuk pemenuhan kebutuhan data-data wajib pajak dari tiap CPDPDP di Kota dan Kabupaten Provinsi Jawa Barat khususnya di Kota Bandung, yang nantinya dikelola oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat. Koordinasi antar tiap CPDPDP Kota bandung dengan pihak kepolisian, Bank Jabar, jasa raharja dapat dilakukan dengan baik pelaksanaan Samsat *online*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tahapan siap bertindak yang dilakukan oleh aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung yang mempunyai kesamaan mekanisme dalam penyampaian informasi tentang pelayanan pembayaran PKB melalui wajib pajak di Kota Bandung karena berasal dari instruksi yang diberikan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari kendala-kendala yang dihadapi setiap CPDPDP di Kota Bandung.

Kendala utama yang dialami CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yaitu infrastruktur yang kurang mendukung pelayanan kepada wajib pajak karena luas lahan yang terbatas. Kendala utama yang dialami CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan yaitu anggaran yang kurang mencukupi untuk melakukan sosialisasi secara berkala. Kendala utama yang dialami CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta yaitu tidak mempunyai Samsat *outlet* yang mempermudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB.

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai agen sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* sudah berjalan dengan cukup efektif, hal tersebut dapat dilihat dari tahap persiapan dari aparatur CPDPDP yang mempunyai fokus utama dalam persiapan pelaksanaan Samsat *online* dan mempunyai tujuan yang sama yaitu mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan tahap meniru CPDPDP di Kota Bandung yang mengambil contoh dari Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur yang sudah terlebih dahulu melaksanakan Samsat *online*, namun dalam tahap siap bertindaknya masih ada beberapa kendala yang dialami oleh

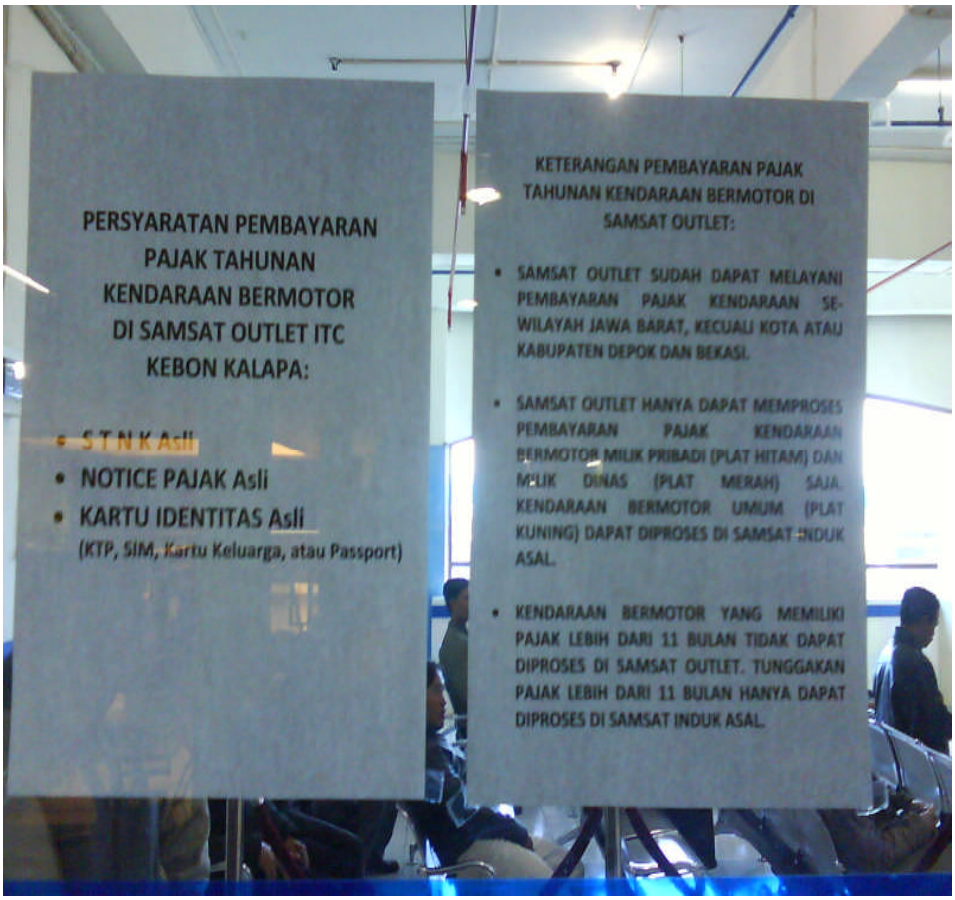
aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung. Kendala-kendala itu berkaitan dengan masalah infrastruktur, anggaran dan kurangnya aparatur yang profesional dalam pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

4.2 Materi Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung

Materi sosialisasi yang disampaikan ke wajib pajak dari proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung yaitu waktu pelaksanaan Samsat *online*, persyaratan pelayanan Samsat *online*, manfaat pelayanan Samsat *online*, maksud dan tujuan dilaksanakan Samsat *online* di Kota Bandung. Penyampaian materi sosialisasi dilakukan oleh aparatur di setiap CPDPDP melalui media-media sosialisasi yaitu koran Pikiran Rakyat, siaran di Radio Trijaya *Network* 91.3 FM, pemasangan spanduk di Tegal lega dan CPDPDP, pembagian brosur ke wajib pajak dan *website* resmi Dispenda *www.Dispenda.jabarprov.go.id*.

Materi sosialisasi yang disampaikan di setiap CPDPDP Kota Bandung melalui media-media sosialisasi dan peranan dari setiap aparatur di CPDPDP Kota Bandung sama , yang membedakannya yaitu kandungan nilai dan norma dari media-media sosialisasi dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak.

Gambar 4.2
Media Sosialisasi yang Terdapat di Samsat *outlet* ITC Kalapa



(Sumber: Hasil Penelitian)

4.2.1 Nilai-Nilai Materi Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Pada perkembangan zaman dan didukungnya kemajuan teknologi informasi pada saat ini banyak lembaga-lembaga pemerintahan yang dibuat. Era globalisasi dan perkembangan terknologi yang semakin canggih, penyebaran informasi serta akses telekomunikasi semakin lebih cepat dan mudah. Wajib pajak dapat mengetahui informasi mengenai Pelaksanaan Samsat *online* di CPDPDP

Kota Bandung dengan adanya *website* resmi Dispenda yaitu *www.Dispenda.jabarprov.go.id*.

Website dalam kerangka mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung yaitu memberikan informasi yang cepat kepada wajib pajak. Penyampaian informasi melalui *website* resmi Dispenda Provinsi Jawa Barat sudah bagus, karena di *website* tersebut sudah mendetail mengenai pelaksanaan Samsat *online*. Dispenda Provinsi Jawa Barat untuk mendukung pelaksanaan Samsat *online* yaitu memberikan informasi di *website* resmi *www.Dispenda.jabarprov.go.id*. Dispenda Provinsi Jawa Barat dengan adanya *website* resmi tersebut, penyampaian informasi pada wajib pajak yang membayar PKB melalui Samsat *online* menjadi sangat cepat dan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara aparatur dengan wajib pajak.

Website digunakan dalam proses komunikasi massa, yaitu komunikasi yang diarahkan kepada masyarakat. *Webiste* memungkinkan wajib pajak untuk mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa terkendala oleh waktu. *Website* mempunyai fungsi sebagai pemberi informasi, penyampaian informasi melalui *website* resmi Dispenda *www.Dispenda.jabarprov.go.id* tentang pelaksanaan Samsat *online*, sudah jelas. Hal tersebut dapat dilihat dari informasi yang disampaikan dimulai dari penjelasan Samsat *online* sampai waktu pelayanan Samsat *online*.

Nilai-nilai yang terdapat di *website* resmi Dispenda *www.Dispenda.jabarprov.go.id* yaitu, nilai politik karena *website* tersebut dibuat oleh lembaga pemerintahan, nilai intelektual karena wajib pajak yang

mengaksesnya mempunyai pengetahuan yang cukup, nilai pribadi karena informasi yang ditampilkan di *www.Dispenda.jabarprov.go.id* tampil apa adanya dan sesuai dengan pelaksanaannya.

Koran sebagai media dalam penyampaian materi sosialisasi lainnya yang dilakukan oleh CPDPDP di Kota Bandung sangat berguna dalam membantu aparatur, karena koran bersifat umum dan dapat dibaca oleh semua lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur di CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan, koran yang digunakan sebagai media sosialisasi yaitu Pikiran Rakyat terbitan pertengahan tahun 2010 dan sudah berhenti melakukannya karena merasa wajib pajak secara umum sudah mengetahuinya.

Berita-berita pada koran yang memuat berbagai macam fenomena-fenomena sosial kemasyarakatan dengan tujuan untuk memancing kepedulian masyarakat. Aparatur CPDPDP Kota Bandung melalui koran atau surat kabar dapat menyampaikan informasi-informasi seputar Samsat *online* kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Pikiran Rakyat merupakan koran yang dipakai CPDPDP di Kota Bandung sebagai media untuk menyampaikan materi sosialisasi yaitu pelaksanaan Samsat *online*. Pemberitaan mengenai Samsat *online* di koran Pikiran Rakyat tidak dilakukan secara terus menerus, pemberitaan hanya di tahap awal sosialisasi pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online.*

Nilai-nilai yang terdapat di koran sebagai media sosialisasi yaitu nilai politik karena isi dari informasi tersebut mengandung pemberitahuan mengenai produk dari pemerintah daerah yang baru dibuat, nilai intelektual karena masyarakat atau wajib pajak yang membaca mempunyai wawasan yang luas, dan

nilai pengetahuan karena wajib pajak yang membaca informasi mengenai pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dapat bertambah pengetahuan mengenai Samsat *online*.

Media sosialisasi lainnya dilakukan oleh aparatur CPDPDP di Kota Bandung yaitu pemasangan spanduk di tempat-tempat strategis seperti di setiap CPDPDP, sehingga wajib pajak yang datang dapat melihat dan membacanya, dan sekitar Tegal lega. Materi informasi yang terdapat di spanduk mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* bersifat sederhana dan tidak mendetail. Wajib pajak yang melihat dan membacanya hanya sedikit informasi yang bisa di dapat melalui spanduk yang dipasang oleh CPDPDP.

Nilai-nilai yang terkandung di dalam pemasangan spanduk yaitu nilai politik karena isi dari informasi tersebut merupakan produk dari pemerintah daerah, nilai pengetahuan karena wajib pajak memperoleh informasi yang di dapat, nilai penyesuaian diri karena pemasangan spanduk dipasang di tempat-tempat keramaian, nilai pribadi karena materi informasi berupa ajakan dan imbauan kepada wajib pajak.

Gambar 4.3
Pemasangan spanduk di CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Pada Tahun 2010



(Sumber: Data diambil dari Dokumentasi Dispenda Provinsi Jawa Barat)

Media sosialisasi yang terakhir yaitu melalui penyiaran radio di Trijaya *Network* 91.3 FM pada awal tahun 2010 berdurasi seminggu sekali. Materi informasi yang disampaikan berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap aparatur di CPDPDP yaitu waktu pelaksanaan Samsat *online*, persyaratan pelayanan Samsat *online*, manfaat pelayanan Samsat *online*, maksud dan tujuan dilaksanakan Samsat *online* di Kota Bandung. Penyampaian materi informasi mengenai pelaksanaan Samsat *online* di radio Trijaya *Network* 91.3 FM sudah jelas dan terperinci.

Nilai-nilai yang terdapat dalam penyiaran di radio yaitu Nilai politik karena materi informasi yang disampaikan yaitu pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung merupakan produk dari pemerintah daerah Jawa Barat, nilai intelektual karena masyarakat atau wajib pajak yang mendengarnya mempunyai

wawasan yang luas, nilai pribadi karena penyampaian melalui siaran radio bersifat ajakan, nilai pengetahuan karena wajib pajak yang berada di desa dapat mendengarnya dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai nilai-nilai yang terdapat di media-media sosialisasi dalam menyampaikan materi sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung sudah bagus dan sangat diperlukan, karena nilai tersebut yang mengandung prinsip-prinsip atau etika yang akan mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang menggunakan media-media sosialisasi tersebut.

4.2.2 Norma-Norma dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Manusia dalam kehidupan bermasyarakat selalu terdapat aturan, kaidah atau norma yang berupa suatu keharusan, anjuran ataupun larangan. Kaidah atau norma yang ada di masyarakat merupakan perwujudan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat tersebut. Nilai dan norma mempunyai hubungan, jika nilai merupakan sesuatu yang baik, diinginkan dan dicita-citakan oleh masyarakat, maka norma merupakan aturan bertindak yang dibenarkan untuk mewujudkan cita-cita tersebut.

Norma adalah patokan perilaku dalam suatu kelompok masyarakat tertentu. Norma disebut pula peraturan sosial, menyangkut perilaku-perilaku yang pantas dilakukan dalam menjalani interaksi sosialnya. Keberadaan norma di

masyarakat bersifat memaksa individu atau suatu kelompok agar bertindak sesuai dengan aturan sosial yang telah terbentuk sejak lama.

Norma merupakan wujud konkret dari nilai yang merupakan pedoman. Di dalamnya terdapat hal yang mengharuskan individu atau masyarakat untuk melakukan tindakan dan perilaku yang dibenarkan untuk mewujudkan nilai-nilai. Norma muncul dan tumbuh dari proses kemasyarakatan sebagai hasil dari proses bermasyarakat. Aturan-aturan dari norma pada awalnya dibentuk secara tidak sengaja, kemudian norma-norma itu disusun atau dibentuk secara sadar dalam kehidupan bermasyarakat.

Manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik sebagai individu atau anggota masyarakat selalui membutuhkan bantuan orang lain. Individu dalam interaksi sosial tersebut, bertindak sesuai dengan kedudukan, status sosial, dan peran yang mereka masing-masing. Tindakan manusia dalam interaksi sosial itu senantiasa didasari oleh nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Norma mempunyai manfaat dalam kehidupan bermasyarakat yaitu mengatur tingkah laku masyarakat agar tercipta ketertiban, keadilan, kedamaian dan kesejahteraan.

Media-media sosialisasi dalam menyampaikan materi informasi tentang pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung, berepegang kepada norma-norma yang dianut masyarakat yang dijadikan objek sosialisasi. Norma dalam masyarakat berisi tata tertib, aturan, petunjuk standar perilaku yang pantas atau wajar sehingga norma tidak boleh dilanggar. Norma-norma yang berperan dalam proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB

melalui Samsat *online* di Kota Bandung, di antaranya norma hukum, norma kebiasaan dan norma kesopanan.

Hukum merupakan norma yang bersifat formal dan berupa aturan tertulis. Norma hukum sanksinya tegas dan merupakan suatu rangkaian aturan yang ditujukan kepada anggota masyarakat yang berisi ketentuan, perintah, kewajiban dan larangan agar tercipta ketertiban dan keadilan. Norma hukum merupakan aturan dari produk pemerintah suatu wilayah, penerapannya berlaku umum, siapa saja yang masuk wilayah hukum tertentu, maka konsekuensinya harus taat terhadap hukum yang berlaku di wilayah tersebut.

Media-media sosialisasi yang terkandung norma hukum dalam penyampaian informasinya yaitu spanduk. Materi sosialisasi di spanduk diikuti oleh informasi mengenai himbauan kepada wajib pajak agar mengikuti tata pajak dan hindari penggunaan jasa calo dalam membayar pajak, pengesahan dan perpanjangan STNK. Norma hukum yang terdapat di spanduk bersifat sebagai himpunan petunjuk hidup atau perintah dan larangan yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat. Sanksi norma hukum bersifat mengikat dan memaksa, contohnya : wajib membayar pajak bagi pengendara motor atau mobil, wajib memiliki SIM atau STNK.

Wajib pajak yang melanggar akan mendapatkan sanskinya yaitu dipenjara atau didenda. Hal tersebut karena norma hukum bersifat memaksa wajib pajak untuk mematuhi peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar tercipta ketertiban, keamanan, ketenteraman dan keadilan di kehidupan masyarakat.

Norma hukum yang terdapat di spanduk mengenai informasi pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung, secara perlahan akan diakui oleh masyarakat atau wajib pajak. Norma hukum yang terdapat di dalam spanduk dengan sendirinya akan menjadi kebiasaan bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online* sesuai persyaratan yang berlaku. Fungsi dan peran dari aparatur CPDPDP di Kota Bandung juga sangat penting dalam pembinaan wajib pajak, sehingga wajib pajak bisa tertib hukum.

Kebiasaan merupakan sesuatu yang biasa dikerjakan atau perbuatan yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, karena banyak masyarakat yang menyukai dan menggangapnya penting. Pembayaran PKB melalui Samsat *online* merupakan peraturan sosial yang berisi petunjuk atau peraturan yang dibuat secara sadar atau tidak sadar tentang kegiatan yang diulang-ulang sehingga kegiatan membayar PKB melalui Samsat *online* menjadi kebiasaan.

Media-media sosialisasi yang terkandung norma kebiasaan dalam penyampaian informasi mengenai pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung yaitu spanduk dan radio. Materi sosialisasi di spanduk dan radio diikuti oleh ajakan untuk membayar pajak tepat waktu ke wajib pajak dan hindari penggunaan jasa calo dalam membayar pajak, pengesahan dan perpanjangan STNK.

Norma kebiasaan merupakan hasil dari perbuatan yang dilakukan secara berulan-ulang dalam bentuk yang sama sehingga menjadi kebiasaan. Masyarakat atau wajib pajak yang tidak melakukan norma ini dianggap aneh oleh anggota masyarakat yang lain. Kegiatan membayar pajak merupakan salah satu contoh kegiatan yang terkandung norma kebiasaan.Wajib pajak yang melakukan

pelanggaran terhadap norma ini berakibat celaan, kritik bahkan pengucilan oleh masyarakat, contohnya : wajib pajak menggunakan jasa calo dalam pembayaran PKB atau perpanjangan dan pengesahan STNK.

Media-media sosialisasi yang terkandung norma kesopanan dalam penyampaian informasinya yaitu spanduk, radio, koran dan *website*. Materi sosialisasi di media-media sosialisasi tersebut terkandung kesopanan karena diikuti oleh ajakan untuk membayar pajak tepat waktu ke wajib pajak agar menghindari penggunaan jasa calo dalam membayar pajak, pengesahan dan perpanjangan STNK. Norma kesopanan yang terkandung di dalam media-media sosialisai merupakan norma yang berpangkal dari tingkah laku yang berlaku di wajib pajak. Masyarakat yang tidak melakukan norma ini dianggap tidak mempunyai kesopanan oleh anggota masyarakat yang lain. Cara wajib pajak membayar pajak merupakan salah satu contoh yang terkandung norma kesopanan.

Berdasarkan hasil penelitian, norma-norma yang dimiliki oleh setiap media-media sosialisasi sudah bagus dalam memberikan informasi kepada wajib pajak dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Norma-norma sangat diperlukan oleh media-media sosialisasi dalam menyampaikan materi sosialisasi, jika media-media tersebut tidak memakai norma-norma yang ada maka akan berdampak negatif kepada wajib pajak yang menggunakan sarana media-media sosialisasi tersebut. Materi informasi akan tidak efektif kepada wajib pajak untuk tetap melaksanakan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dengan baik dan mampu menghindari penggunaan calo yang merupakan tujuan dari pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung.

4.2.3 Peranan Aparatur dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Aparatur CPDPDP di Kota Bandung mempunyai peranan yang sama dengan aparatur CPDPDP di kota-kota lainnya di Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Barat yaitu mensosialisasikan Samsat *online* dan melalukan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak. Media-media sosialisasi yang digunakan aparatur CPDPDP di Kota Bandung yaitu *website www.Dispenda.jabarprov.go.id*, koran Pikiran Rakyat, radio Trijaya *Network* 91.3 FM, dan spanduk yang dipasang oleh aparatur di CPDPDP dan Tegal Lega.

Aparatur CPDPDP di Kota Bandung memilih menggunakan media-media sosialisasi tersebut, karena sering digunakan dalam mensosialisasikan program-program sebelumnya dari Dispenda Provinsi Jawa Barat. Media-media sosialisasi tersebut mempunyai peranan yang berbeda-beda dalam cara menyampaikan informasi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak di Provinsi Jawa Barat.

Organisasi pemerintah yang berbasis kepada Teknologi Informasi menjadi hal yang sangat penting. Kekuatan suatu organisasi pemerintahan akan sangat tergantung kepada informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur, informasi akan menjadi perekat. Aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat menggunakan *website* resminya yaitu *www.Dispenda.jabarprov.go.id* sebagai media sosialisasi dalam menyampaikan pelaksanaan Samsat *online*. Materi sosialisasi yang disampaikan mengenai Samsat *online*, yaitu maksud dan tujuan

pelaksanaan Samsat *online*, manfaat pelayanan Samsat *online*, persyaratan pelayanan Samsat *online*, dan waktu pelaksanaan Samsat *online*.

Peranan aparatur dalam menggunakan *website* untuk mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung yaitu memberikan informasi yang cepat kepada wajib pajak. Penyampaian informasi melalui *website* resmi Dispenda Provinsi Jawa Barat sudah bagus, karena di *website* tersebut sudah mendetail mengenai pelaksanaan Samsat *online*.

Aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat untuk mendukung pelaksanaan Samsat *online* yaitu memberikan informasi di *website* resmi *www.Dispenda.jabarprov.go.id*. Aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan *website* resmi Dispenda tersebut, penyampaian informasi pada wajib pajak yang membayar PKB melalui Samsat *online* menjadi sangat cepat dan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara aparatur dengan wajib pajak.

Koran yang memuat berbagai macam fenomena-fenomena sosial kemasyarakatan dengan tujuan untuk memancing kepedulian masyarakat. Aparatur CPDPDP melalui koran atau surat kabar dapat menyampaikan informasi-informasi seputar pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Pikiran Rakyat merupakan koran yang dipakai aparatur CPDPDP di Kota Bandung sebagai media untuk menyampaikan materi sosialisasi yaitu pelaksanaan Samsat *online*. Pemberitaan mengenai Samsat *online* di koran Pikiran Rakyat tidak dilakukan secara terus menerus, pemberitaan hanya di tahap awal sosialisasi pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online.*

Peranan aparatur CPDPDP Kota Bandung menggunakan media sosialisasi melalui koran, khususnya koran Pikiran Rakyat, berdasarkan hasil penelitian, sudah cukup bagus. Materi sosialisasi yang disampaikan bersifat umum dan lebih banyak pemberitaan mengenai rencana pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. Koran Pikiran Rakyat dipilih sebagai media sosialisasi berdasakan koran tersebut pernah melakukan pemberitaan mengenai pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. Koran dapat menyentuh oleh semua lapisan masyarakat yang membaca koran, khususnya wajib pajak dari luar Kota Bandung.

Radio adalah media sosialisasi yang dapat menyentuh segala lapisan masyarkat mulai dari tingkat bawah, menengah sampai ke atas. Radio merupakan media massa, fungsi radio saat ini tidak hanya sebatas media hiburan saja, tetapi sudah berkembang sedemikian pesatnya. Radio sebagai media penyampai berita yang dapat dijangkau di daerah pedesaan. Aparatur CPDPDP di Kota Bandung menggunakan radio sebagai media untuk menyampaikan materi sosialisasi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur di CPDPDP Kota Bandung saluran radio yang diggunakan yaitu Trijaya *Network* 91.3 FM Bandung. Aparatur menggunakan radio Trijaya *Network* pada tahap awal sosialisasi dengan frekuensi iklan di radio disesuaikan dengan tarif yang di bayar ke pihak radio.

Peranan aparatur CPDPDP menggunakan media sosialisasi melalui radio, khususnya Trijaya *Network* 91.3 FM Bandung, berdasarkan hasil penelitian, sudah cukup bagus. Materi sosialisasi yang disampaikan singkat tetapi jelas mengenai pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. Siaran radio bisa sampai ke

pinggiran luar Kota Bandung, wajib pajak di Provinsi Jawa Barat yang berada di Kota Bandung dapat mendengarkan siaran radio.

Media sosialisasi yang terakhir dapat di lihat oleh segala lapisan masyarkat mulai dari tingkat bawah, menengah sampai ke atas adalah pemasangan spanduk di tempat keramaian dan di CPDPDP di Kota Bandung. Spanduk merupakan media sosialisasi, fungsi spanduk saat ini memberitahukan atau menghimbau kepada masyarakat yang melihat dan membacanya. Spanduk sebagai media penyampai informasi yang ditemukan di tempat keramaian.

Aparatur CPDPDP di Kota Bandung menggunakan spanduk sebagai media untuk menyampaikan materi sosialisasi yaitu pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur di CPDPDP Kota Bandung pemasangan spanduk dilakukan di daerah Tegal Lega dan di tiga CPDPDP Kota Bandung. Aparatur menggunakan spanduk sampai saat ini, hanya yang berada di CPDPDP di Kota Bandung, sedangkan pemasangan spanduk di luar sudah dicabut. Pemasangan spanduk mengenai sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung, aparatur CPDPDP meminta izin melalui Dinas pertamanan dan pemakaman (Distankam) Kota Bandung.

Peranan aparatur dalam menggunakan media sosialisasi melalui spanduk, yang dipasang di tempat-tempat keramain di Kota Bandung, berdasarkan hasil penelitian, sudah cukup bagus. Materi sosialisasi yang disampaikan singkat tetapi jelas mengenai pelaksanaan Samsat *online* di Kota Bandung. Pemasangan spanduk mengenai pelaksanaan Samsat *online*, juga dilakukan di setiap CPDPDP

di Kota Bandung. Wajib pajak dari semua lapisan masyarakat dapat melihat dan membaca informasi di spanduk.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan aparatur CPDPDP Kota Bandung yang menggunakan media sosialisasi sudah bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari materi informasi tentang pelaksanaan Samsat *online* , mempunyai tujuan yang sama yaitu mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung. Fokus utama penyampaian materi sosialisasi berbeda tergantung dari cara media-media sosialisasi tersebut menyampaikan informasi mengenai Samsat *online* di Kota Bandung. Penggunaan media-media sosialisasi tersebut kurang optimal, sampai sekarang hanya pengguanaan *website* resmi Dispenda dan pemasangan spanduk di setiap CPDPDP Kota Bandung yang masih berjalan.

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai Materi sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang mengandung prinsip-prinsip atau etika yang akan mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB, norma-norma dari setiap media-media sosilaisasi dan peranan aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat dan aparatur CPDPDP Kota Bandung yang menyampaikan materi sosialisasi. Media-media sosialisasi tersebut sebagai perantara CPDPDP Kota Bandung dalam menyampaikan materi sosialisasi. Media-media akan mempermudah aparatur CPDPDP dalam proses sosialisasi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung.

4.3 Mekanisme Sosialisasi dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung

Mekanisme yang dilakukan oleh tiap agen sosialisasi dalam mensosialisasikan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di setiap CPDPDP Kota Bandung sama, karena berasal dari tugas pokok dan fungsi dari agen sosialisasi CPDPDP tersebut. Pada dasarnya terdapat tiga mekanisme dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung yaitu intruksi, motivasi dan pembelajaran formal. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan menjelaskan tentang cara yang dilakukan oleh agen-agen sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di setiap CPDPDP Kota Bandung.

4.3.1 Instruksi dalam Mekanisme Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Instruksi yang diberikan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat ke CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* adalah melakukan koordinasi dengan kepolisian dan setiap kecamatan di wilayah Bandung barat. CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, melalui koordinasi dengan pihak kepolisian, dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi wajib pajak di Provinsi Jawa Barat yang berada di Kota Bandung dalam pelayanan pembayaran PKB.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dapat meninjau pelaksanaan Samsat *online* yang sedang berjalan, karena CPDPDP Wilayah Kota Bandung I

Pajajaran sebagai unsur pelaksana teknis di wilayah Bandung barat yang bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat, maka dalam pelaksanaan tugasnya terdapat unsur intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat yang telah dijelaskan dalam tugas pokok, fungsi dan uraian tugas.

Aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam mesosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* adalah dengan pengembangan jaringan *internet* di wilayah Bandung barat dan pengembangan Samsat *outlet* dan pembinaan aparatur yang melaksanakan Samsat *online*. Hal tersebut merupakan pelaksanaan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan Perda Provinsi Jawa Barat No.7 Tahun 2001 mengenai pembayaran PKB menjadi landasan hukum Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan Samsat *online* di Provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Bandung.

Proses sosialisasi pelaksanaan Samsat *online* dilaksanakan oleh aparatur dengan bekerjasama dengan kepolisian dan kecamatan. Program pengembangan jaringan *internet* dan pembentukan Samsat *outlet*, dalam pelaksanaanya mengacu pada Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan Perda Provinsi Jawa Barat No.7 Tahun 2001, diharapkan wajib pajak dalam pelaksanaan Samsat *online* dapat berpartisipasi, karena fasilitas tersebut untuk kepentingan umum dalam pembayaran PKB.

Pelaksanaan Samsat *online* merupakan kebijakan dari pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat, oleh karena itu dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan

oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran secara langsung telah mensosialisasikan Samsat o*nline* dan kebijakan tersebut harus dilaksanakan. CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran menggunakan unsur intruksi dalam kegiatan sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak.

Pelaksanaan Samsat *online*, apabila dikaitakan dengan tugas yang diberikan pada aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I, bahwa semua pelaksanaan tugas yang didasarkan pada tugas pokok dan fungsi merupakan kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang telah diatur dalam perda. kegiatan yang berhubungan dengan tugas aparatur merupakan sebuah intruksi tetapi secara tidak langsung. Intruksi tersebut, terdokumentasi dalam sebuah perda yang harus dipatuhi.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam mensosialisasikan Samsat *online* ke wajib pajak adalah melakukan koordinasi dengan kepolisian dan pihak kecamatan di wilayah Bandung tengah melalui Muspida. CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan melalui Muspida, dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi wajib pajak dalam pelayanan pembayaran PKB, sekaligus CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dapat meninjau pelaksanaan yang sedang berjalan, karena CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan sebagai unsur pelaksana teknis di wilayah Bandung tengah yang bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat, maka dalam pelaksanaan tugasnya terdapat unsur intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat yang telah dijelaskan dalam tugas pokok, fungsi dan uraian tugas.

Pelaksanaan Samsat *online* merupakan kebijakan dari pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat, oleh karena itu dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II kawaluyaan secara langsung telah mensosialisasikan Samsat o*nline* dan kebijakan tersebut harus dilaksanakan. Aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II kawaluyaan menggunakan unsur intruksi dalam kegiatan sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung.

Pelaksanaan Samsat *online*, apabila dikaitakan dengan tugas yang diberikan pada aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan, bahwa semua pelaksanaan tugas yang didasarkan pada tugas pokok dan fungsi merupakan kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang telah diatur dalam perda. Kegiatan yang berhubungan dengan tugas aparatur merupakan sebuah intruksi tetapi secara tidak langsung. Intruksi tersebut, terdokumentasi dalam sebuah perda yang harus dipatuhi.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta mendapatkan intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat dalam mensosialisasikan Samsat *online* adalah melakukan koordinasi dengan kepolisian dan pihak kecamatan di wilayah Bandung timur. CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta melalui koordinasi dengan pihak kepolisian, dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi wajib pajak yang berada di wilayah Bandung timur dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta dapat meninjau pelaksanaan yang sedang berjalan, karena CPDPDP Wilayah Kota Bandung III

Soekarno-hatta sebagai unsur pelaksana teknis di wilayah Bandung timur yang bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat, maka dalam pelaksanaan tugasnya terdapat unsur intruksi dari Dispenda pusat yang telah dijelaskan dalam tugas pokok, fungsi dan uraian tugas.

Pelaksanaan Samsat *online* merupakan kebijakan dari pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat, oleh karena itu dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta secara langsung telah mensosialisasikan Samsat o*nline* dan kebijakan tersebut harus dilaksanakan. CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta menggunakan unsur intruksi dalam kegiatan sosialisasi pembayaran PKB melalui Samsat *online.*

Intruksi merupakan perintah dari atasan yang harus dikerjakan oleh bawahan. Berdasarkan uraian di atas, terlihat jelas adanya unsur intruksi yaitu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi oleh CPDPDP di Kota Bandung. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi telah ditentukan dalam perda, sedangkan perda tersebut dibuat oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Dispenda Provinsi Jawa Barat melalui CPDPDP dalam pelaksanaan Samsat *online* merupakan instruksi berdasarkan Perda No. 7 Tahun 2001.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai instruksi yang diberikan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat kepada setiap CPDPDP di Kota atau Kabupaten Jawa Barat, khususnya CPDPDP di Kota Bandung telah dilaksanakan dengan baik. Instruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat berfungsi sebagai pedoman aparatur dalam mekanisme sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

4.3.2 Motivasi dalam Mekanisme Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Motivasi berkaitan dengan sebab, tujuan atau pendorong, maka tujuan seseorang itulah sebernarnya yang menjadi penggerak utama seseorang untuk berusaha keras mencapai atau mendapat apa yang diinginkannya secara positif. Motivasi yang dimiliki oleh aparatur CPDPDP di Kota Bandung merupakan penggerak utama untuk proses sosialisasi. Tujuan atau motif aparatur dalam mensosialisasikan pelaksanaan Samsat *online* sama fungsinya dengan wawasan, aspirasi, hasrat, cita-cita, impian, keinginan atau keperluan yang dimiliki oleh aparatur.

Motivasi merupakan pendorong utama aparatur yang menggerakan usaha untuk mencapai apa yang diinginkan. Pelayanan prima kepada wajib pajak melalui pelaksanaan Samsat *online* merupakan tujuan yang ingin dicapai, dimiliki oleh aparatur CPDPDP di Kota Bandung. Motivasi tersebut dimilki oleh aparatur CPDPDP di Kota Bandung untuk melaksankan kewajiban yang diberikannya oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam pelaksanaan sosialisasinya, lebih menekankan pada proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Hal tersebut, terlihat dalam spanduk yang dipasang. Kaitannya dengan mekanisme sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai

kewenangan penuh sesuai dengan peraturan daerah No. 6 dan 7 tahun 2001 untuk mensosialisasikan Samsat *online* pada wajib pajak.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* berdasarkan adanya unsur motivasi dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, karena sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* terdapat dalam tugas pokok dan fungsi dari CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Unsur motivasi dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selain mengandung unsur intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Perda No.7 Tahun 2001, tetapi mengandung juga unsur motivasi. Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I yaitu menginginkan bahwa pembayaran PKB melalui Samsat *online* lebih dikenal luas oleh wajib pajak di Provinsi Jawa Barat.

Motivasi yang dimilki oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam pelaksanaan tugasnya, lebih menekankan pada proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Hal tersebut, terlihat dalam pemberian penghargaan citra pelayanan terbaik CPDPDP di Provinsi Jawa Barat oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat. Kaitannya dengan mekanisme sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan yaitu menambah motivasi untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak di Kota Bandung.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam mekanisme sosialisasi mempunyai kewenangan penuh sesuai dengan peraturan daerah No. 6 dan 7 tahun 2001 untuk mensosialisasikan Samsat *online* pada wajib pajak dari luar yang berada di Kota Bandung berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* berdasarkan adanya unsur motivasi dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak dan mempertahankan penghargaan yang diberikan oleh Dispenda Provinsi Jawa barat ke CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan sebagai citra pelayanan terbaik, karena sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* terdapat dalam tugas pokok dan fungsi dari CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan.

Aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan memiliki motivasi yang dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan selain mengandung unsur intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Perda No.7 Tahun 2001, tetapi mengandung juga unsur motivasi. Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II yaitu memberikan citra positif kepada wajib pajak melalui pelayanan yang prima dan menghilangkan praktek calo di lingkungan CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan.

Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta dalam pelaksanaan sosialisasinya, lebih menekankan pada proses pelayanan yang

diberikan kepada wajib pajak. Hal tersebut, terlihat dalam Motto yang terdapat di spanduk yang dipasang depan CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta dan di buatnya Samsat *Drive-Thru* untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kaitannya dengan mekanisme sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta mempunyai kewenangan penuh sesuai dengan peraturan daerah No. 6 dan 7 tahun 2001 untuk mensosialisasikan Samsat *online* pada wajib pajak.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta dalam sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* berdasarkan adanya unsur motivasi dari aparatur untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, karena sosialisasi pelayanan pembayaran melalui Samsat *online* terdapat dalam tugas pokok dan fungsi dari CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta mempunyai unsur motivasi berdasarkan tugas pokok dan fungsi. Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta selain mengandung unsur intruksi dari Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Perda No.7 Tahun 2001, tetapi mengandung juga unsur motivasi. Motivasi aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung III yaitu menginginkan bahwa pembayaran PKB melalui Samsat *online* lebih dikenal luas oleh wajib pajak di Provinsi Jawa Barat yang berada di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi yang dimiliki aparatur CPDPDP di Kota Bandung sudah bagus dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. CPDPDP di Kota Bandung sering mengalami kendala seperti masalah infrastruktur yang berkaitan dengan gedung maupun masalah gangguan *software* yang mendukung pelaksanaan Samsat *online*. Motivasi sangat diperlukan oleh aparatur untuk tetap melaksanakan tugasnya dengan baik dan mampu mengatasi kendala yang dihadapi.

4.3.3 Pembelajaran Formal dalam Mekanisme Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Pelaksanaan sosialisasi dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat o*nline* yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mengandung unsur intruksi, motivasi dan mengandung unsur pembelajaran formal dari aparatur kepada wajib pajak karena adanya forum dalam lembaga berwenang yang dilakukan aparatur CPDPDP Kota Bandung I Pajajaran dengan dibantu dengan pihak kepolisian kepada wajib pajak. Selain itu, bentuk sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang dilakukan CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran melalui pemberitaan di media cetak, iklan di radio, pemasangan spanduk, dan pembagian brosur, mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* adalah dengan cara koordinasi dengan pihak kepolisian untuk kebutuhan laporan wajib pajak dalam membayar PKB dan pengesahan atau perpanjangan STNK melalui Samsat *online*.

Proses awal pengumpulan data-data yang dilakukan aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah dengan cara mengumpulkan data-data mengenai wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung. Dalam proses pengumpulan data di CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah dengan menggunakan sistem satu atap. Aparatur, kepolisian, jasa raharja beserta dengan petugas Bank Jabar mengolah data-data dari wajib pajak melalui Samsat *online*.

Selain pengembangan jaringan *internet* setiap CPDPDP di Kota Bandung, upaya lain yang dilakukan dalam mensosialisasikan Samsat *online* yaitu salah satunya berkerjasama dengan Radio dan pemasangan iklan secara berkala, kerjasama tersebut bertujuan untuk lebih mendekatkan pelaksanaan Samsat *online* pada wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung, karena jaringan radio dan koran lebih dekat dengan wajib pajak dibandingkan dengan *website*.

Pelaksanaan Muspida dengan pihak Kecamatan yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* selain mengandung unsur intruksi dan motivasi, mengandung unsur pembelajaran formal karena adanya forum dalam lembaga berwenang. Selain itu, bentuk sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang dilakukan CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan melalui pemberitaan di media cetak, iklan di radio, pemasangan spanduk, pembagian brosur, mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yaitu dengan cara koordinasi denagan pihak kecamatan melalui Muspida dan dengan pihak kepolisian untuk kebutuhan laporan wajib pajak dalam membayar PKB dan pengesahan atau perpanjangan STNK melalui Samsat *online*.

Proses awal pengumpulan data-data yang dilakukan aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan adalah dengan cara mengumpulkan hasil pelayanan. Dalam proses pengumpulan data di CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan adalah dengan menggunakan sistem satu atap. Aparatur, kepolisian, jasa raharja beserta dengan petugas Bank Jabar sama mengolah data-data yang dihasilkan dari pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online.*

Koordinasi dengan kecamatan yang terletak di Bandung tengah melalui muspida merupakan cara yang dilakukan CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dalam sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Selain itu, koordinasi dengan pihak kepolisian juga merupakan cara yang dilakukan dalam mensosialisasikan Samsat *online* di Kota Bandung. Koordinasi dengan kecamatan bertujuan untuk mengetahui tentang permasalahan-permasalahan pada wajib pajak dan meninjau sejauh mana kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Setelah mengetahui permasalahan, CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dapat mengidentifikasi permasalahan tersebut untuk dimasukan dalam rencana kerja atau program selanjutnya.

Pelaksanaan sosialisasi dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat o*nline* yang dilakukan oleh CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta mengandung unsur intruksi dan motivasi, mengandung unsur pembelajaran formal dari aparatur kepada wajib pajak karena adanya forum dalam lembaga berwenang yang dilakukan aparatur CPDPDP Kota Bandung III Soekarno-hatta dengan dibantu dengan pihak kepolisian kepada wajib pajak. Selain itu, bentuk sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang dilakukan CPDPDP

Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta melalui pemberitaan di media cetak, iklan di radio, pemasangan spanduk, dan pembagian brosur, mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* adalah dengan cara koordinasi dengan pihak kepolisian untuk kebutuhan laporan wajib pajak dalam membayar PKB dan pengesahan atau perpanjangan STNK melalui Samsat *online*.

Proses awal pengumpulan data-data yang dilakukan aparatur CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta adalah dengan cara mengumpulkan data-data dari pihak kepolisian. Dalam proses pengumpulan data dari pihak kepolisian di CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-hatta adalah dengan menggunakan sistem satu atap. Aparatur, kepolisian, jasa raharja beserta dengan petugas Bank Jabar mengolah data-data dari wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pembelajaran formal yang diterapkan oleh setiap CPDPDP di Kota Bandung sudah berjalan dengan bagus. Hal tersebut terjadi karena kegiatan sosialisasi politik melibatkan proses pembelajaran yang tidak hanya dilingkungan formal, melainkan berjalan di setiap saat dan dimana saja. Pembelajaran merupakan modifikasi perilaku seseorang yang relatif permanen yang diperoleh dari pengalamannya di dalam lingkungan sosial. Pembelajaran dapat terjadi karena dikondisikan, apabila dikaitkan dengan era-globalisasi pembelajaran dapat dikatakan lebih cepat dan menghemat waktu. Salah satu contohnya adalah cara yang dilakukan CPDPDP Kota Bandung untuk mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung. Cara yang konvesional jarang dilakukan dan beralih ke cara yang lebih

cepat dan menghemat waktu, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi karena dinilai lebih efektif waktu dan biaya operasional.

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai mekanisme sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* Bandung sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari instruksi yang jelas dari Dispenda Provinsi Jawa barat kepada CPDPDP Kota Bandung, aparatur CPDPDP di Kota Bandung mempunyai motivasi yang dimilki dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat online, serta pembelajaraan formal berdasarkan pengalaman aparatur CPDPDP, tidak ada kendala-kendala yang menghambat mekanisme sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang dialami oleh tiga CPDPDP di Kota Bandung.

4.4 Pola Sosialisasi Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung

Proses sosialisasi politik pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai, norma-norma serta pengetahuan pada wajib pajak dan semua unsur tersebut harus mengandung peran, supaya tujuan untuk perubahan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses sosialisasi politik dipengaruhi oleh agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, dan pola sosialisasi. Proses sosialisasi politik harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan. Pola sosialisasi politik menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam sosialisasi itu sendiri.

Pola sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung merupakan pengenalan suatu sistem mulai dari maksud dan tujuan pelaksanaan Samsat *online* , manfaat pelayanan Samsat *online,* persyaratan pelayanan Samsat *online* dan waktu pelaksanaan Samsat *online*. Hal tersebut adalah upaya Dispenda Provinsi Jawa Barat yang memberikan instruksi kepada semua CPDPDP di Provinsi Jawa Barat dalam mewujudkan kepuasaan wajib pajak dalam pelayanan pembayaran PKB, khususnya di Kota Bandung. Hal ini penting mengingat Samsat *online* sebagai sistem pelaksanaan pembayaran PKB yang memakai IT di Kota Bandung. Wajib pajak harus mengetahui pelaksanaan Samsat *online*, hal tersebut merupakan bagian partisipasi wajib pajak dalam peningkatan PAD Jawa Barat dengan membayar PKB.

4.4.1 Badan atau Instansi dalam Pola Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Samsat *online* merupakan materi sosialisasi yang disampaikan CPDPDP Kota Bandung sebagai agen sosialisasi kepada wajib pajak sebagai objek yang menerima materi sosialisasi. Materi sosialisasi mengenai Samsat *online* sebelum tersampaikan kepada wajib pajak, terlebih dahulu melalui mekanisme-mekanisme yang dilaksanakan oleh CPDPDP, materi sosialisasi berlandaskan hukum. Koran, radio, spanduk, *website* merupakan media-media sosialisasi yang dipakai oleh CPDPDP Kota Bandung untuk menyampaikan materi sosialisasi kepada wajib pajak.

Pelaksanaan Samsat *online* oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat sangat didukung oleh badan atau instansi yang bersifat internal karena menggunakan Samsat yaitu Kepolisian,PT Jasa Raharja (Persero) dan Bank Jabar. Dispenda mempunyai tugas dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Polisi daerah memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya PKB dan BBNKB; sedangkan PT Jasa Raharja mengelola SWDKLLJ dan Bank Jabar yang mengelola pemasukan kas daerah dari pembayaran pajak .

Pihak kecamatan merupakan instansi lain yang turut membantu dalam proses sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung. Kepolisian dalam proses sosialisasi mempunyai tugas dalam memberikan data-data mengenai kendaraan bermotor wajib pajak. Data-data yang telah ada di pihak kepolisian kemudian oleh setiap CPDPDP di Kota Bandung dipakai sebagai bahan referensi dalam mensosialisasikan Samsat online kepada masyarakat yang sebagai wajib pajak berasal dari luar Kota Bandung yang menetap sementara di Kota Bandung, bukan wajib pajak yang berasal dari Kota Bandung, sehingga proses sosialisasi berjalan efektif.

CPDPDP di Kota Bandung selain menggunakan media-media sosialisasi secara tidak langsung, juga terjun secara langsung ke lingkungan wajib pajak. Pihak kecamatan melalui Muspida membantu pihak CPDPDP untuk

mensosialisasikan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak yang berada di kecamatan. Data-data dari pihak kepolisian sangat membantu dalam proses ini, karena melalui data-data tersebut CPDPDP dapat mengetahui di wilayah mana saja yang banyak terdapat wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung, pihak kecamatan hanya sebagai perantara aparatur CPDPDP Kota Bandung dalam memberi tempat untuk melakukan proses sosialisasi kepada wajib pajak.

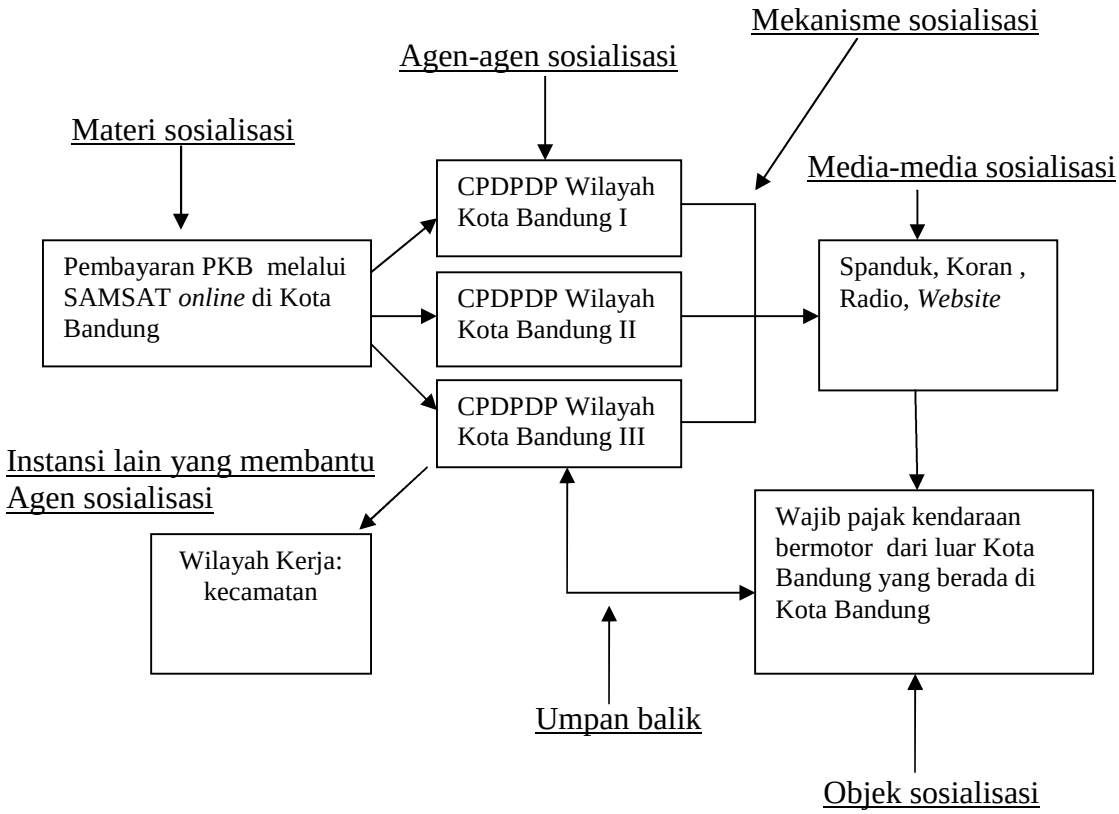
Berdasarkan hasil penelitian mengenai badan atau instansi yang mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung sudah berjalan dengan bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya timbal balik dari wajib pajak berupa meningkatnya partisipasi pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan tingginya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap CPDPDP di Kota Bandung.

4.4.2 Koordinasi antar Badan atau instansi dalam Pola Sosialisasi Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Samsat *online*

Berdasarkan pola sosialisasi politik yang digambarkan oleh Michael Rush dan Phillp Althoff dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Sosiologi Politik* (Gambar 1.1), untuk mengetahui proses awal sampai akhir dari sosialisasi dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung. Peneliti menggambarkan pola sosialisasi politik yang berlangsung ketika proses penyampaian informasi mengenai pelayanan Samsat *online* kepada wajib pajak yang telah dilakukan oleh aparatur CPDPDP di Kota Bandung berdasarkan hasil

observasi dan wawancara. Pola sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung dapat dilihat pada gambar 4.2, sebagai berikut:

Gambar 4.4
Pola Sosialisasi Politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung



(Sumber: Hasil Penelitian, 2011)

Dalam pola sosialisasi politik, setiap unsur yang ada didalamnya saling berkaitan. Samsat *online* merupakan materi sosialisasi, tugas untuk mensosialisasikannya yaitu aparatur di setiap CPDPDP Kota Bandung. CPDPDP sebelum menyampaikan materi sosialisasi kepada wajib pajak mengikuti

mekanisme-mekanisme sosialisasi yang diinstruksikan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat. CPDPDP di Kota Bandung melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan yang merupakan wilayah kerja.

Koordinasi antar instansi merupakan penentu keberhasilan sosialisasi dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung sehingga dapat tepat sasaran. Sosialisasi yang dilaksanakan dengan bersasaran kepada objek sosialisasi yaitu wajib PKB dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai koordinasi CPDPDP dalam proses sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pola sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya timbal balik dari wajib pajak berupa meningkatnya partisipasi pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan tingginya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap CPDPDP di Kota Bandung serta adanya koordinasi CPDPDP dalam proses sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung berjalan dengan efektif.

Peneliti telah mengetahui kendala-kendala yang dihadapi agen sosialisasi dalam menyampaikan materi sosialisasi. Proses penyampaian materi sosialisasi yang dilakukan oleh agen sosialisasi berdasarkan mekanisme yang baik. Agen sosialisasi dengan mekanisme yang digunakan dalam penyampaian materi sosialisasi terdapat perubahan pada wajib pajak, karena dengan sosialisasi tersebut

wajib pajak telah mengetahui nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan yang sangat penting dalam pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

Pola sosialisasi politik tersebut, mencoba menelusuri proses sosialisasi dari awal sampai dengan akhir. Pola sosialisasi menggambarkan bahwa peranan media-media sosialisasi sangat berpengaruh terhadap penyampaian materi sosialisasi oleh agen sosialisasi. Materi sosialisasi politik dimiliki oleh setiap CPDPDP di Kota Bandung.

CPDPDP dalam mekanismenya menyampaikan materi sosialisasi politik melalui media-media sosialisasi seperti salah satunya melalui *website* Dispenda Provinsi Jawa Barat. *Website* tersebut menyediakan berberapa informasi mengenai pembayaran PKB melalui Samsat *online*. Wajib pajak dapat mengakses *website* tersebut untuk mengetahui materi sosialisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Kota Bandung telah berhasil. Hal tersebut dapat dilihat dari segi materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi yang berjalan dengan baik. Permasalahan yang ada hanya terjadi di masa-masa awal agen sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak agar mengerti bagaimana proses pembayarannya, mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan dan faktor eksternal seperti pemberitaan di media cetak maupun di media elektronik tentang kasus-kasus penggelapan pajak secara tidak langsung berpengaruh kepada wajib pajak terhadap pelayanan aparatur dalam proses pembayaran pajak.

Aparatur CPDPDP di Kota Bandung mengalami kendala-kendala dalam melakukan proses sosialisasi yaitu masalah infrasrtuktur dalam mendukung pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang tidak memadai dan masalah anggaran dalam menggunakan media-media sosialisasi untuk menyampaikan materi sosialisasi kepada wajib pajak.