

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

SAMSON merupakan salah satu inovasi dalam pelayanan Samsat di luar kantor induk non-reguler, menunjukkan bahwa implementasi SOP (*Standard Operating Procedure*) layanan yang efektif, dikombinasikan dengan pemanfaatan aplikasi digital, telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik.

Program ini memanfaatkan instrumen digital seperti E-Samsat dan Samsat J'Bret. Serta memanfaatkan metode *on call* menggunakan API (*Application Programming Interface*) Whatsapp yang diberi nama SILVI (Sistem Informasi Layanan Samsat Via Whatsapp) telah memperluas jangkauan layanan dan memudahkan interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak.

Pengoptimalkan peran PIC (*Person In Charge*) lapangan, juga berkontribusi penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, program SAMSON mencerminkan upaya inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka

Keadaan program SAMSON di BUMDes Jaya Suta sudah terlaksana sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku. Hal ini mencerminkan komitmen BUMDes Jaya Suta dalam menjalankan program tersebut secara terstruktur dan terencana, sehingga dapat memberikan layanan yang optimal kepada wajib pajak.

4.2 Saran

1) Evaluasi Kinerja Mitra SAMSON

Evaluasi terhadap kinerja berbagai mitra program SAMSON direncanakan untuk dilaksanakan pada Maret 2025. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa program berjalan dengan baik dan dapat dioptimalkan. Namun, pada periode tersebut, UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug sedang fokus terkait program pemutihan pajak. Hingga penulis menyelesaikan kegiatan

Kuliah Kerja Praktik (KKP), evaluasi untuk tahun 2025 belum dilaksanakan.

2) Tanggung Jawab Bersama dalam Evaluasi

Evaluasi tidak hanya menjadi tanggung jawab UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, tetapi juga BUMDes Jaya Suta, yang seharusnya tetap melakukan evaluasi terhadap program SAMSON agar dapat terus dioptimalkan dan berlanjut.

3) Strategi Pelayanan dan Pemasaran

Dilapangan, terdapat beberapa toko kelontong yang telah bergabung dengan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug dalam program SAMSON. Proses bergabung tersebut ternyata cukup sulit karena adanya persyaratan administrasi yang cukup banyak. Meskipun demikian, pendapatan yang diperoleh oleh toko kelontong tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan dengan BUMDes Jaya Suta, dengan potensi mencapai 250 wajib pajak. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa jika toko kelontong mampu memberikan pelayanan yang optimal, BUMDes juga harus dapat mencontoh strategi pelayanan atau pemasaran yang menjadi ciri khas BUMDes Jaya Suta itu sendiri.

4) Solusi Melalui Pelayanan yang Hangat

Penulis terlibat dalam diskusi mengenai permasalahan **“kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap BUMDes atau masalah layanan di luar kantor UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug”** bersama Kepala Pusat, Kepala Subbagian TU, dan Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Solusi untuk permasalahan tersebut adalah dengan memberikan pelayanan yang hangat dan menyenangkan bagi wajib pajak, yang selanjutnya dapat disebut sebagai **“Pemandu Wajib Pajak”**. Pemandu ini berfungsi untuk membantu wajib pajak yang mengalami kebingungan terkait permasalahan perpajakan dan memberikan informasi yang akurat di tengah situasi yang membingungkan.

5) Keberhasilan Pemandu Wajib Pajak

Keberhasilan penulis dalam menjalankan peran sebagai pemandu wajib pajak terbukti dapat meningkatkan rating atau testimoni di Google Review Samsat Ciledug Cirebon dari semula 3.5 menjadi 4.5, serta membantu memperkenalkan program SAMSON kepada wajib pajak di sekitar Kecamatan Gebang. Dari hasil observasi di lapangan, penulis menyadari bahwa membangun kepercayaan dari wajib pajak merupakan tantangan yang bermakna. Penulis sempat dianggap sebagai calo, pembohong, bahkan menjadi bahan olok-olok. Namun, sebaliknya ketika penulis memberikan pelayanan yang berkesan, penulis menerima permintaan untuk Qris atau nomor rekening dan bahkan diberikan uang tunai sebagai bentuk apresiasi. Dari tanggapan yang diterima penulis mengenai pelayanan pemandu wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan di luar kantor UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Hal ini disebabkan oleh pengalaman wajib pajak yang sering tertipu oleh stigma negatif di luar kantor, yaitu “calo”. Jika pelayanan yang di terima cepat, dan arahkan orang lain, mereka takut hal tersebut dikenai biaya lebih lanjut.