

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait analisis program bebas denda Jasa Raharja Periode Januari – Juni 2021 menggunakan pendekatan komunikasi lima langkah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tahapan Penelitian, terdapat beberapa penyebab yang menjadi masalah dalam pengumpulan pajak kendaraan bermotor di Provinsi D.I Yogyakarta diantaranya pandemic covid yang menyebabkan kemampuan ekonomi masyarakat menurun, tingginya fatalitas kecelakaan di jalanan serta realisasi pengumpulan pajak yang lebih rendah dari target pajak. Oleh karena itu program bebas denda baik untuk pajak tahunan maupun balik nama diperpanjang dengan persetujuan baik dari Jasa Raharja Yogyakarta dan BPKA Provinsi Yogyakarta.
2. Tahapan Perencanaan, adanya Rapat Tim Pembina Samsat yang memberikan beberapa kesimpulan dan salah satunya adanya optimalisasi bebas denda jilid II Januari – Juni 2021. Dengan adanya Notulen Rapat tersebut, Peraturan Gubernur No.101 turun dan menjadi dasar rencana PT Jasa Raharja untuk ikut Program Bebas denda dengan mengirimkan surat permohonan, selanjutnya Kantor Pusat PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta memberikan surat balasan dengan memberikan rekomendasi program Bebas Denda tersebut. Selain melakukan perencanaan terhadap program utama Jasa Raharja dan Samsat Provinsi D.I Yogyakarta selaku

instansi pelaksana kebijakan juga melakukan berbagai macam program untuk mendukung keberhasilan program utama “Bebas Denda”, Adapun bentuk bentuk program tersebut antara lain: Sosialisasi Program Bebas Denda Night Samsat Drive Thru, On the Spot “COD”, E-Posti, Go Door PakMo, dan Gojak (Go-Pajak)

3. Tahapan Pelaksanaan, dalam pelaksanaannya mulai Januari – Juni 2021 adanya peningkatan pembayaran wajib pajak dengan memanfaatkan program bebas denda tersebut dengan adanya data yang tersaji sehingga kegiatan tersebut bukti masyarakat antusias dan dalam hal kegiatan komunikasi lainnya yang dilakukan oleh Samsat dan PT. Jasa Raharja Provinsi Yogyakarta yaitu menginformasikan program Bebas Denda dengan memanfaatkan internet dalam bentuk website dan media sosial.
4. Tahap Evaluasi, Program Bebas Denda secara tahunan, pada tahun 2021 berhasil meningkatkan realisasi penerimaan daerah dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini terlihat dari tiga tahun terakhir penerimaan tertinggi terjadi pada tahun 2021. Selain itu dilihat dari exposure media, publikasi yang telah dijalankan dengan pemberitaan terhadap program bebas denda pada media lokal baik koran maupun televisi pada tingkat nasional dan internasional.
5. Tahap Pelaporan, proses pelaporan dilakukan dengan menyusun laporan tertulis yang kemudian akan dievaluasi secara bersama-sama lintas instansi untuk menyampaikan hasil baik berupa realisasi maupun penghambat yang ditemui saat menjalankan program. Hal ini berguna untuk penyusunan dan pelaksanaan kebijakan program.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Jasa Raharja Yogyakarta dapat menggunakan berbagai media komunikasi lainnya selain *digital marketing* dan *public relations*, seperti *advertising* dan *event and experience* untuk meningkatkan jangkauan sosialisasi dan merubah perilaku masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.
2. Kepada masyarakat, agar lebih antusias dalam menyelesaikan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga dapat berkontribusi terhadap pembangunan daerah.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan kajian lebih lanjut untuk melengkapi kajian yang telah peneliti lakukan, misalnya melakukan kajian terhadap persepsi masyarakat terhadap program bebas denda baik dari segi kemanfaatan program, kepuasan dan kualitas pelayanan.
4. Untuk program bebas denda ini peneliti memberikan saran untuk tahun-tahun depan dilaksanakan program bebas denda seperti tahun 2021.