

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau disingkat P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Yogyakarta melakukan strategi sosialisasi dalam mengajak para wajib pajak untuk membayar pajak pada tahun 2015-2016 melalui beberapa tahap. Pada tahap perencanaan, tahap awal Kanwil DJP mengumpulkan data dari *database* yang dimiliki di Sistem Informasi DJP, dan dianalisis sehingga muncul *need assessment* yang kemudian digunakan untuk menciptakan perencanaan dan tujuan organisasi. Penulis melihat tujuan yang dimiliki oleh Kanwil DJP Yogyakarta belum memenuhi standar sebagai tujuan yang baik agar bisa dijadikan acuan bagi para pegawai.

Tahap selanjutnya, Kanwil mengembangkan rencana tersebut kemudian memilih khalayak atau sasaran yang jadi target sosialisasi dengan menggunakan media langsung maupun tidak langsung. Setiap media yang dipilih mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Media langsung yang dipilih ialah seperti seminar, kelas pajak, penyuluhan berbasis komunitas, *tax gathering* dan *media gathering*. Sedangkan media sosialisasi tidak langsung adalah *talkshow*, pemasangan baliho, spanduk, leaflet dan pengumuman di media sosial. Dalam

sosialisasi tersebut terdapat pesan yang harus dikembangkan agar mudah diterima oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan sosialisasi dibutuhkan manajemen agar kegiatan mudah diawasi dan tetap berada di jalurnya. Manajemen tersebut bertujuan untuk memberikan pengertian atas suatu inovasi, untuk menjaga penerimaan dan untuk memotivasi *action*. Setelah terdapat manajemen yang teratur, maka pelaksanaan yang dilakukan mencakup pengembangan program, anggaran dan prosedur. Pada tahap terakhir, Kanwil DJP Yogyakarta melakukan evaluasi terhadap program selama satu tahun terakhir demi memperbaiki manajemen agar lebih baik ke depannya.

Evaluasi yang dilakukan dengan baik di antaranya *system assessment* dan *program implementation*. Peneliti belum menemukan evaluasi yang mencakup teori yang sudah dijabarkan pada analisis data, yaitu pada *program planning*, *program improvement*, dan *program certification* sehingga evaluasi yang dilakukan belum mencakup pada perencanaan pengembangan program apabila terdapat perubahan di tengah tahun.

Namun dibalik kesuksesan dan penghargaan yang diraih, peneliti juga menemukan beberapa hambatan yang dialami yaitu kurang sumber daya manusia dalam melakukan sosialisasi di daerah-daerah terpencil dan kurangnya *feedback* yang dilakukan oleh peserta sosialisasi. Peserta sosialisasi juga masih banyak yang belum mengerti secara jelas tentang

materi yang diberikan dikarenakan berbagai faktor seperti narasumber yang membacakan materi terlalu cepat dalam sebuah seminar.

Selain itu peneliti belum melihat efektifitas dan efisiensi sosialisasi yang diberikan dengan data berupa angka mengenai perubahan perilaku yang terjadi kepada wajib pajak setelah mengikuti sosialisasi. Penulis memberikan beberapa saran dari kesimpulan yang diraih.

B. SARAN

Dari hasil penelitian ini, peneliti menuliskan beberapa saran yang bisa dijadikan referensi untuk beberapa pihak di antaranya:

1. Saran kepada Kanwil DJP Yogyakarta
 - a. Menambah personil tim penyuluh agar tugas sosialisasi di tempat-tempat terpencil bisa terpenuhi
 - b. Memberikan form berisi *feedback* kepada peserta sosialisasi setelah diadakannya kegiatan meliputi kejelasan pesan, dan apa yang harus diperbaiki agar masyarakat lebih tertarik dan mau berperan aktif di dalam sosialisasi.
 - c. Membuat tujuan komunikasi menjadi terukur dan riil agar bisa dibaca dengan jelas sehingga dalam pelaksanaannya memberikan motivasi untuk mencapai sesuai target.
 - d. Membuat sistem informasi khusus regional yang berisi khalayak dan sasaran yang lebih terperinci seperti profesi dan lain-lain, sehingga Kanwil bisa mengetahui di bidang mana sosialisasi berjalan efektif dan memberikan dampak yang signifikan.

e. Membuat sosialisasi yang lebih menarik dengan menggandeng *public figure* dan memberi nama judul atau tema pada setiap program sehingga menumbuhkan kesadaran kognisi dan afeksi kepada WP dan bukan hanya melakukan pembayaran pajak karena terpaksa.

2. Saran kepada Peserta Sosialisasi

Memberikan *feedback* secara langsung dan berperan aktif dalam kegiatan sosialisasi.

3. Saran kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan kepada penulis selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan responden dari peserta sosialisasi yang lebih banyak agar data yang disajikan lebih komprehensif.