

ABSTRAK

Sumber pendapatan yang banyak berkontribusi adalah pajak daerah, pajak menjadi kontribusi wajib bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Kantor Samsat merupakan birokrasi pemerintah yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan surat – surat kendaraan dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Bermobil (TNKB), yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu Gedung. Salah satu bentuk program pelayanan yang dilakukan oleh Bapenda Jabar adalah pelayanan Samsat Drive Thru yang ada di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung II Kawalayaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Kemudian teori yang peneliti gunakan adalah teori implementasi program menurut Ripley dan Franklin dengan dimensi Tingkat Kepatuhan Aparatur, Kelancaran dan Tidak Adanya Persoalan, dan Kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti menganalisis keberhasilan Implementasi Program *Drive Thru* menurut Ripley dan Franklin dalam Yulianto Kadji (2015) diantaranya: Tingkat kepatuhan aparat, Kelancaran dan tidak adanya persoalan, dan Kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program Drive Thru di Samsat Bandung II Kawalayaan masih belum optimal dikarenakan dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya adalah kurang kesadaran wajib pajak, kurang optimalnya aplikasi sistem pembayaran, dan sumber daya manusia yang sesuai pada ahlinya.

Kata Kunci: Implementasi, Pajak, Drive Thru

ABSTRACT

The source of revenue that contributes a lot is regional taxes, taxes are a mandatory contribution to the One-Stop Manunggal Administration System (Samsat). The Samsat Office is a government bureaucracy formed to facilitate and accelerate the service of vehicle documents in the form of Vehicle Number Plates (STNK) and Motor Vehicle and Car Number Signs (TNKB), whose activities are held in one building. One form of service program carried out by the West Java Bapenda is the Samsat Drive Thru service at the Bandung City Regional Revenue Management Center II Kawalayaan.

The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Meanwhile, data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. Checking the validity of the data uses the triangulation technique. Then the theory used by the researcher is the program implementation theory according to Ripley and Franklin with the dimensions of Apparatus Compliance Rate, Smoothness and Absence of Problems, and Performance.

Based on the results of the research obtained, the researcher analyzed the success of the BPNT Program Implementation according to Ripley and Franklin in Yulianto Kadji (2015) including: Level of apparatus compliance, Smoothness and absence of problems, and Performance. The results of the study show that the implementation of the Drive Thru program at Samsat Bandung II Kawalayaan is still not optimal because in its implementation there are still several problems including lack of taxpayer awareness, less optimal payment system applications, and human resources that are suitable for experts.

Keywords: Implementation, Tax, Drive Thru

RINGKESAN

Sumber panghasilan anu nyumbang pisan nyaéta pajeg lokal, pajeg mangrupikeun kontribusi wajib pikeun Sistem Administrasi Tunggal Satu Arah (Samsat). Kantor Samsat téh mangrupa birokrasi pamaréntahan anu dibentuk pikeun ngagampangkeun jeung ngagancangkeun palayanan dokumén kendaraan anu wangunna Surat Tanda Daftar Kendaraan (STNK) jeung Surat Tanda Daftar Kendaraan Bermotor (TNKB), anu kagiatanana dilaksanakeun dina hiji gedong. Salasahiji wujud program palayanan anu dilaksanakeun ku Bapenda Jabar nyaéta palayanan Samsat Drive Thru di Balai Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Kawalayaan Bandung II.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta panalungtikan déskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Samentara éta, téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Téhnik analisis data ngagunakeun ngumpulkeun data, réduksi data, nepikeun data, jeung nyieun kacindekan. Mariksa validitas data ngagunakeun téhnik triangulasi. Saterusna tiori anu digunakeun ku panalungtik nyaéta tiori palaksanaan program nurutkeun Ripley jeung Franklin kalawan diménsi Tingkat Kepatuhan Aparatur, Kalancaran jeung Henteuna Masalah, jeung Kinerja.

Dumasar kana hasil panalungtikan anu dimeunangkeun, panalungtik nganalisis kasuksésan Palaksanaan Program BPNT nurutkeun Ripley jeung Franklin dina Yulianto Kadji (2015) di antarana: Tingkat kapatuhan aparat, Kalancaran jeung henteuna masalah, jeung Kinerja. Hasil panalungtikan némbongkeun yén palaksanaan program Drive Thru di Samsat Bandung II Kawalayaan masih kénéh tacan optimal lantaran dina palaksanaanana masih kénéh aya sababaraha masalah diantarana kurangna kasadaran wajib pajak, aplikasi sistem pembayaran anu kurang optimal, jeung SDM anu merenah. pikeun ahli.

Kata Konci: Palaksanaan, Pajak, Drive Thru