

The background of the page features a repeating watermark of the Universitas Esa Unggul logo. The logo consists of a stylized circular emblem with blue and orange colors, and the text 'Universitas Esa Unggul' in a light blue font.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Petugas pelayanan pajak PBB

DAFTAR PERTANYAAN :

1. Apakah petugas mengerti dan memahami tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan?
2. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan pajak PBB apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
3. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pajak PBB?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?
5. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?
6. Apakah wajib pajak sudah mengetahui persyaratan dokumen yang harus dilengkapi saat ingin mendapatkan pelayanan PBB?
7. Apa saja kendala atau hambatan saat bekerja melayani wajib pajak PBB
8. Apakah penghasilan yang diperoleh sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan?
9. Apakah ada sistem penilaian prestasi kerja?
10. Bagaimana penerapan sistem penilaian prestasi kerja?
11. Apakah petugas merasa senang melakukan pekerjaannya?

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Wajib pajak PBB

DAFTAR PERTANYAAN :

1. Pelayanan pajak PBB apa yang sedang diurus?
2. Apakah sudah tahu persyaratan dokumen apa saja yang harus dilengkapi?
3. Apakah sudah tahu tata cara pengisian formulir yang diperlukan saat mengajukan pelayanan PBB?
4. Bagaimana sikap petugas pelayanan pajak PBB?
5. Apakah waktu penyelesaian yang diinformasikan petugas sesuai dengan SOP?
6. Apakah merasa nyaman berada di ruangan pelayanan pajak PBB?
7. Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah cukup?
8. Apakah informasi pelayanan pajak PBB yang dibutuhkan cukup?
9. Apa saja kendala / hambatan yang dialami wajib pajak PBB?
10. Apa saja harapan yang diinginkan dalam pelayanan pajak PBB?

PEDOMAN OBSERVASI

OBJEK PENGAMATAN	VARIABEL	INDIKATOR
Ruangan Pelayanan pajak PBB	Lay out pelayanan pajak PBB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan pajak PBB 2. Meja petugas pelayanan pajak PBB 3. Kursi tunggu 4. Nomor antrian 5. Formulir pelayanan pajak PBB 6. Papan informasi 7. Pendingin ruangan 8. Sarana dan prasarana lainnya
	Suasana pelayanan pajak PBB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap petugas pelayanan pajak PBB 2. Antrian wajib pajak PBB
Ruangan back office pajak PBB	Lay out ruangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya
Ruangan Operator Console	Lay out ruangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya

PEDOMAN DOKUMEN

Dokumen penelitian yang diperlukan :

1. Standart Operasional Prosedur pelayanan pajak PBB
2. Data penyelesaian permohonan wajib pajak PBB tahun 2017
3. Penilaian Prestasi Kerja pegawai / petugas pelayanan pajak PBB tahun 2017
4. Peraturan-peraturan yang terkait dengan pelayanan pajak PBB
5. Peraturan-peraturan yang terkait dengan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) Pegawai Negeri Sipil

Sampel Wawancara dengan Petugas Pelayanan Pajak PBB

Nama Petugas	Wahyu
Tanggal	18 Mei 2017
Waktu	11:30 – 12:30
Lokasi	Kantor Bapenda Kota Tangerang Selatan

Peneliti: Selamat pagi Pak Wahyu.

Wahyu.: Selamat pagi...

Peneliti: Apa kabar pak, perkenalkan nama saya Agung dan saat ini sedang melakukan penelitian tentang pelayanan pajak PBB di kantor ini.

Wahyu.: Ya Pak Agung...Silahkan. Nama saya Wahyu. Apa yang bisa saya bantu?

Peneliti: Baik Pak Wahyu. Begini pak, saya ingin menanyakan beberapa pertanyaan kepada Pak Wahyu apakah bersedia ?

Wahyu.: Bersedia pak, ndak pa pa pak, selama saya bisa jawab maka akan saya jawab.

Peneliti: Terima kasih ya pak atas kesediaannya. Begini pak, menurut Pak Wahyu apakah selama bekerja menjadi petugas pelayanan PBB ini sudah diberikan training yang memadai?

Wahyu.: Mmm, seingat saya saat itu kita ikut diklat pak. Namun demikian karena sudah lama mungkin juga ada hal-hal yang selama ini kami lakukan lebih sifatnya mana yang praktis saja. Jadi mungkin saja agak berbeda dengan training yang telah diberikan sebelumnya.,

Peneliti: Baik pak, terus yang kedua, apakah sudah ada standar waktu penyelesaian berkas pelayanan PBB disini pak ?

Wahyu.: Nah, itu dia pak yang kita juga kadang masih ragu.

Peneliti: Bagaimana dengan supervisi dan pembagian kerja disini ?

Wahyu.: Setiap ada kesulitan kita biasanya akan nanya ke atasan, cuman kadang kalau ndak ada di tempat maka kami pending di belakang. Pembagian kerja menurut mana yang senggang saja pak dan bisa mengerjakannya selama jam kerja.

- Peneliti: Lalu, apakah didalam proses pengajuan berkas selama ini para wajib pajak selalu melengkapi dokumen dengan lengkap.
- Wahyu.: Mmm, seringnya sih sudah pak, namun tetap ada juga yang berkasnya tidak lengkap atau informasi yang diisikan kedalam formulir tidak lengkap. Padahal informasi sudah diberikan di depan.
- Peneliti: Jika ada yang bertanya ke Pak Wahyu mengenai tahapan-tahapan pengurusan pajak PBB dan waktunya apakah bisa menjelaskan?
- Wahyu.: Baik pak, pada dasarnya mudah. Di depan ada papan informasi dan formulir yang kami sediakan. Tinggal isi aja, terus ambil nomor urut lalu ke petugas untuk dilayani. Udah gitu aja pak. Mudah banget.
- Peneliti: Apakah pernah ditemui ada kendala pak sehingga waktu penyelesaian lebih lama?
- Wahyu.: Masalah sih pasti ada saja, namun bisa kita selesaikan kok pak
- Peneliti: Menurut Pak Wahyu, apakah seluruh tahapan-tahapan tersebut memberikan nilai tambah atau sebaliknya, merupakan pemborosan waktu ?
- Wahyu.: Wah, saya hanya menjalankan tugas saja pak.
- Peneliti: Terakhir pak, apakah bapak senang mengerjakan tugas dari tahapan-tahapan proses tersebut?
- Wahyu.: Sejauh ini senang-senang saja pak. Selama tidak keluar dari SOP kita senang-senang saja pak.
- Peneliti: Baik, kalau demikian usai sudah wawancaranya ya pak. Saya berterima kasih ke Pak Wahyu yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara ini. Selamat bekerja ya pak.
- Wahyu.: Sama-sama pak, semoga lancar yah penelitiannya.
- Peneliti: Amin, terima kasih Pak Wahyu. Selamat siang.
- Wahyu.: Selamat siang pak.

Sampel Wawancara dengan Wajib Pajak PBB

Nama Wajib Pajak	Sutisna
Tanggal	18 Mei 2017
Waktu	14:00 – 15:00
Lokasi	Kantor Bapenda Kota Tangerang Selatan

Peneliti: Selamat siang pak. Perkenalkan saya Agung mahasiswa Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian Pelayanan Pajak PBB di kantor ini. Sambil menunggu panggilan, bolehkah saya mengganggu waktunya sebentar pak ?

Sutisna: Selamat siang juga. Oh, tentu saja boleh.

Peneliti: Wah, terima kasih ya pak atas kesediaannya. Nama bapak siapa?

Sutisna: Saya Sutisna, panggil aja Tisna. Apa yang mau ditanyakan pak Agung?

Peneliti : Baik, begini pak Tisna, Bapak disini sedang mengurus pajak apa pak?

Sutisna : Saya mau mengurus pendaftaran objek pajak baru PBB.

Peneliti: Apakah informasi yang disediakan cukup jelas menurut bapak ?

Sutisna: Yah, gimana yah ? Kalau untuk orang baru mungkin agak bingung.... harus berani bertanya kepada petugas yang di depan pak. Harus kemana-mananya gitu.

Peneliti: Jadi menurut pak Tisna informasinya masih kurang yah ?

Sutisna: Sebagai contoh cara pengisian nggak ada contohnya pak. Jadi kita isi saja sesuai pemahaman saya. Masalah nanti perlu dikoreksi lagi ya urusan nanti saja. Walaupun saya paham akan banyak membuang waktu. Dan lagi, papan informasinya ditaruh di dalam sehingga orang-orang harus masuk dahulu untuk mempelajari cara mengisi formulir.

Peneliti: Baik pak, lalu kalau menurut pengamat pak Tisna, apakah jumlah petugas pelayanannya cukup ?

Sutisna: Saya rasa petugasnya sudah cukup walaupun ada beberapa counter yang kadang-kadang kosong petugasnya. Cuman kalau nanya kadang beda-beda ngejasinnya.

Peneliti: Apakah menurut pak Tisna petugas pelayanannya ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan ?

Sutisna: Yah, saya rasa masih kurang pak, perlu perbaikan terus pak. Masih ada beberapa petugas yang kurang ramah.

Peneliti: Baik, bagaimana mengenai ruang kantor pelayanan ini pak?

Sutisna: Ruangnya agak tertutup ya pak. Jadi kalau dari luar saya awalnya menganggap bahwa kantor ini tidak buka. Jam pelayanan kadang suka telat.

Peneliti: Pak Tisna pernah melakukan pendaftaran obyek pajak baru PBB sebelumnya ? Apakah informasi cara pengisian formulir sudah ada ?

Sutisna: Sudah pernah pak. Kalau cara pengisian formulir, belum ada contohnya pak. Betul juga, kalau ada contoh pengisiannya enak yah. Lalu formulirnya banyak macemnya, kadang saya nya bingung mana yang dipakai dulu awal mau mengurus.

Peneliti: Antrian apakah panjang ?

Sutisna: Yah, kadang-kadang.

Peneliti: Nah, Pak Tisna mampu menjelaskan nggak tahapan-tahapan dalam pengurusan pajak.

Sutisna: Maaf saya ndak tahu lengkapnya. Intinya berkas dilengkapi, ntar dimasukin ke petugas lalu menunggu kabar berikutnya. Kita harus sering-sering nanya kapan selesainya pak.

Peneliti: Apakah ada kendala yang sangat mendesak.

Sutisna: Kendalanya apa ya pak. Namun saya merasa akses informasi saja yang perlu diperbaiki. Kejelasan status pengurusan berkas mungkin ya pak.

Peneliti: Apakah menurut Pak Tisna saat ini tahapan-tahapan proses ini sudah yang terbaik ?

Sutisna: Saya yakin masih ada yang perlu diperbaiki pak. Cukup lama penyelesaiannya. Saya rasa masih banyak yang bisa diperbaiki.

Peneliti: Apakah diberitahukan waktu penyelesaiannya?

Sutisna: Ya, diberitahu perkiraan waktu penyelesaiannya pak.

Peneliti: Apa yang bapak rasakan perlu segera diperbaiki ?

Sutisna: Saya rasa, contoh menunggu terlalu lama di kursi untuk dipanggil giliran sesuai nomor urut. Sudah sejam lebih saya duduk disini belum dilayani pak.

Peneliti: Oh, baik pak, saya akan catat Pak Tisna. Apakah ada hal kainnya yang perlu disampaikan Pak Tisna ?

Sutisna: Yah, pastinya kita ingin mudah dan jelas saja pak.

Peneliti: Baiklah Pak Tisna, saya mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan kesediannya memberikan keterangan yang saya perlukan.

Sutisna: Sama-sama pak. Semoga membantu dalam penelitiannya.

Peneliti: Wah, tentu pak. Jika demikian saya undur diri dulu ya pak. Selamat siang dan semoga pengurusan pajaknya segera selesai.

Sutisna: Amin.