

Lampiran – Lampiran

Lampiran 01. Hasil Wawancara

LAMPIRAN HASIL WAWANCARA TRANSKIP WAWANCARA

Waktu : 19 September 2024

Lokasi : Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan
Daerah

NARASUMBER I

Profil Narasumber

Nama : I Gusti Putu Suidana dan selaku kepala pajak

Jenis
Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala Bidang Penagihan dan Evaluasi

Saya : Sistem apa yang digunakan dalam pelaporan perpajakannya
ngih pak?

Narasumber : Sistem yang digunakan dalam instansi ini menggunakan sistem yang bernama aplikasi Pan-G Denbukit. Yang dimana aplikasi ini merupakan Aplikasi Pan-G Denbukit merupakan salah satu *tools* yang disediakan oleh BPKPD Kab.Buleleng guna memudahkan Wajib Pajak atau pengguna dalam melakukan aktifitas terkait layanan perpajakan daerah.

Saya : Bagaimana peranan sistem elektronik Pan-G Denbukit untuk mempercepat/memperlancar terhadap wajib pajak?

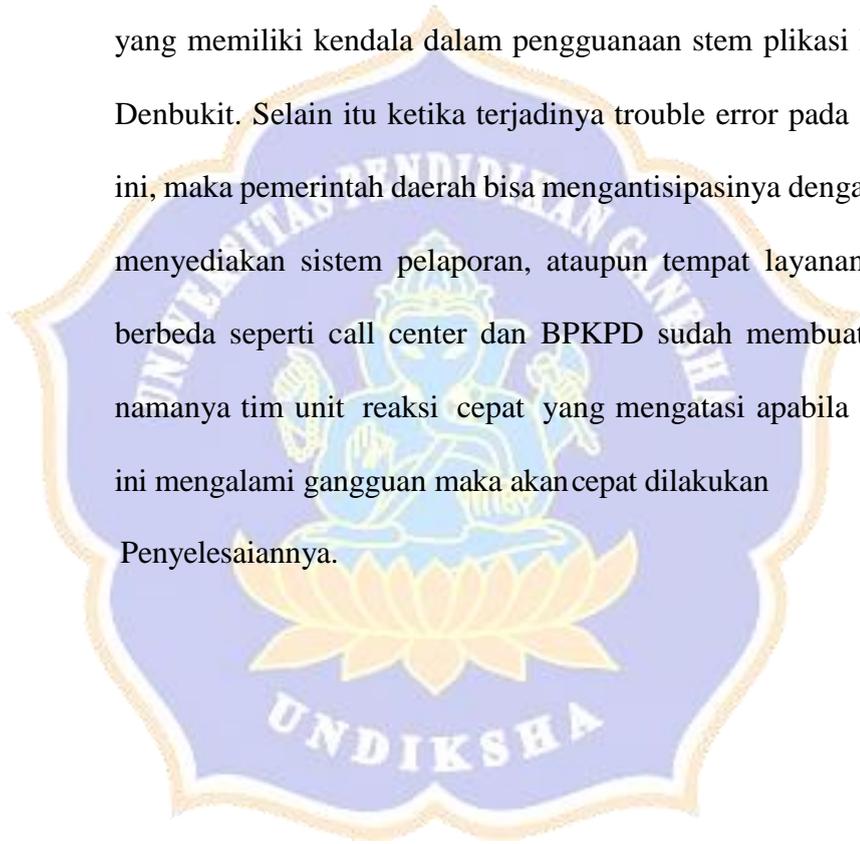
Narasumber : Perannya sistem elektronik aplikasi Pan-G Denbukit ini adalah dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan bahwa dalam Upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak (WP) maka dibuatlah suatu inovasi sistem aplikasi Pan-G Denbukit, sehingga lebih memudahkan masyarakat wajib pajak untuk melakukan pelaporan kewajiban perpajakannya terutama di sisi pelaporan. Peranan sistem ini dibuat untuk wajib pajak dalam memudahkan mengakses dalam pelaporan ke sistem, mendorong wajib pajak agar semakin tepat waktu dalam melakukan pelaporan, sistem ini dibuat sebagai wujud akuntabilitas publik bahwa lembaga pemerintah wajib menyediakan sistem pelayanan yang akuntabel yang dimana artinya bebas dari suap/pungli lainnya, dan Peranan sistem dari sisi wajib pajak yaitu lebih memudahkan dalam melakukan kontrol terhadap proses pelayanan pelaporan yang dilakukan dalam sistem.

Saya : Bagaimana wujud pelayanan pengimplementasian sistem elektronik Pan-G Denbukit untuk memperlancar pelaporan wajib pajak (WP)?

Narasumber : Bentuk wujudnya berupa kendala yang dialami dalam sistem tersebut yaitu sistem error, jaringan kurang memadai dan fitur perangkat yang digunakan memang tidak sesuai/support.

Saya : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kendala dan kelemahan pengimplementasian sistem elektronik Pan-G Denbuket?

Narasumber :Bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, maka dibuatlah suatu inovasi sistem, sehingga lebih memudahkan masyarakat wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, terutama di sisi pelaporan dalam bentuk call center. call center merupakan pengaduan wajib pajak yang memiliki kendala dalam penggunaan stem plikasi Pan-G Denbuket. Selain itu ketika terjadinya trouble error pada sistem ini, maka pemerintah daerah bisa mengantisipasinya dengan cara menyediakan sistem pelaporan, ataupun tempat layanan yang berbeda seperti call center dan BPKPD sudah membuat yang namanya tim unit reaksi cepat yang mengatasi apabila sistem ini mengalami gangguan maka akan cepat dilakukan Penyelesaiannya.



NARASUMBER II

Profil Narasumber

Nama : Bagas Prasetya Tri Dharma Kurniawan

Jenis : Laki-laki

Kelamin

Jabatan : Staff Penagihan

Saya : Apakah bapak melihat perubahan / peningkatan yang signifikan terhadap Wajib Pajak (WP) dalam penggunaan aplikasi Pan-G Denbukit?

Narasumber : Dalam penerapan aplikasi PanG Denbukit yang kami peruntukan untuk membantu memudahkan jalannya pelayanan bagi wajib pajak.

Saya : Apakah sistem elektronik Pan-G Denbukit sering mengalami masalah teknis selama penggunaannya?

Narasumber : Kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi Pan-G Denbukit ini adalah kestabilan aplikasi yang belum begitu stabil, karena ketika traffic jamnya ramai, maka sering terjadi gangguan sehingga membuat wajib pajak terhambat dalam melakukan pelaporan.

Saya : Apakah sistem elektronik ini telah mempercepat proses pembayaran pajak bagi wajib pajak (WP)?

Narasumber : Sistem ini memang dibuat untuk memudahkan/membantu masyarakat dalam memperoleh atau melakukan kegiatan pelayanan perpajakan. Yang semula seluruh wajib pajak harus jauh" datang ke kantor, mengantri untuk mendapatkan layanan hingga bisa melakukan pembayaran, sekarang wajib pajak bisa dengan santai mengakses layanan kami dari mana saja dan kapan saja. tentu saja hal ini pasti memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat kepada masyarakat.



NARASUMBER III

Profil Narasumber

Nama : **Made Prisma Dewi Sumantri**

Jenis Kelamin : **Perempuan**

Jabatan : **Kepala Bidang Pelayanan**

Saya : Bagaimana pelayanannya mengenai efektivitas sistem Pan- G Denbukit dalam meningkatkan layanan kepada Wajib Pajak?

Narasumber : Sudah mempunyai manfaat yang besar buat masyarakat umumnya dan wajib pajak khususnya. Karna wajib pajak juga bisa melakukan pelayanan dimana saja, kapan saja dan tidak perlu lagi datang kekantor cukup diruh masing- masing/kantor masing- masing melakukan pembayaran melalui sistem elektronik aplikasi Pan-G Denbukit ini dan juga dapat meningkatkan pendapatan daerah dari sisi pelayanan. Dan peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun ini menjadi meningkat, dan ini bisa dibuktikan dari survei kepuasan masyarakat dari sisi pelayanan.

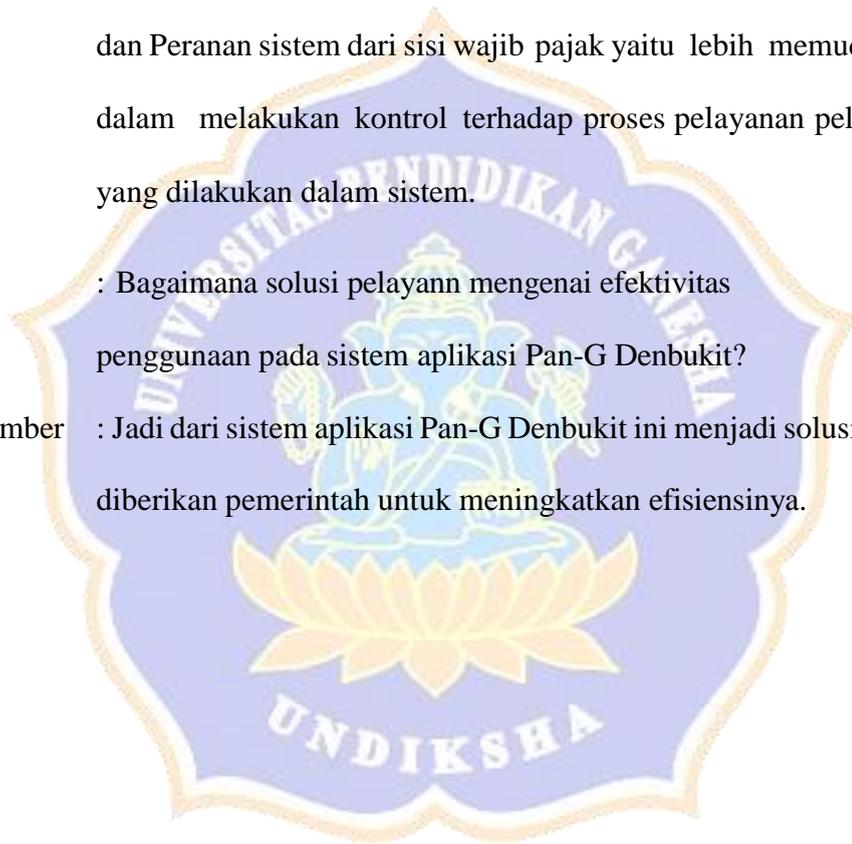
Saya : Bagaimana peran pelayanan dalam pelayanan yang diberikan melalui sistem elektronik Pan-G Denbukit?

Narasumber : Perannya sistem elektronik aplikasi Pan-G Denbukit ini adalah dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan bahwa dalam Upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak (WP) maka dibuatlah suatu inovasi sistem aplikasi Pan-G Denbukit, sehingga

lebih memudahkan masyarakat wajib pajak untuk melakukan pelaporan kewajiban perpajakannya terutama di sisi pelaporan. Peranan sistem ini dibuat untuk wajib pajak dalam memudahkan mengakses dalam pelaporan ke sistem, mendorong wajib pajak agar semakin tepat waktu dalam melakukan pelaporan, sistem ini dibuat sebagai wujud akuntabilitas publik bahwa lembaga pemerintah wajib menyediakan sistem pelayanan yang akuntabel yang dimana artinya bebas dari suap/pungli lainnya, dan Peranan sistem dari sisi wajib pajak yaitu lebih memudahkan dalam melakukan kontrol terhadap proses pelayanan pelaporan yang dilakukan dalam sistem.

Saya : Bagaimana solusi pelayann mengenai efektivitas penggunaan pada sistem aplikasi Pan-G Denbukit?

Narasumber : Jadi dari sistem aplikasi Pan-G Denbukit ini menjadi solusi yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan efisiensinya.



NARASUMBER IV

Profil Narasumber

Nama : **Wajib Pajak**

Jenis Kelamin : **Perempuan**

Jabatan : -

Saya : Bagaimana bapak/ibu menilai kemudahan akses aplikasi Pan-G Denbukit? Apakah bapak/ibu mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakannya?

Narasumber : Aplikasi Pan-G Denbukit cukup mudah digunakan, di awal memang sempat mengalami kesulitan namun sudah dipandu oleh Team BPKPD jadi untuk saat ini sudah biasa menggunakan aplikasi Pan-G Denbukit.

Saya : Apakah bapak/ibu merasa penting untuk menggunakan aplikasi Pan-G Denbukit ini dalam memenuhi kewajiban pembayaran perpajakan ?

Narasumber : Iya, melalui Aplikasi Pan-G Denbukit ini bisa mempermudah cara pelaporan Pajak khususnya PBJT dan bisa mengunduh kode billing yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara online, sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang manual ke kantor BPKPD untuk melakukan pelaporan maupun pembayaran Pajak.

Saya : Bagaimana solusi bapak/ibu terkait kesulitan dalam penggunaan sistem aplikasi Pan-G Denbukit ?

Narasumber : Memang aplikasi Pan-G Denbukit menurut saya masih perlu pengembangan, seperti alangkah bagusnya apabila SSPD yang sudah terbit bisa diupload oleh team BPKPD ke aplikasi Pan-G Denbukit sehingga kami sebagai Wajib Pajak bisa mengunduh melalui aplikasi tersebut dan tidak lagi mengambil manual ke kantor BPKPD. Tentunya sistem dibuat untuk mempermudah WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya, jika aplikasi Pan-G Denbukit dapat dikembangkan dalam hal tersebut, akan sangat membantu dan mempermudah Wajib Pajak kedepannya.



LAMPIRAN DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP



Ni Made Dwi Ayu Widyastuti, lahir di Kabupaten Buleleng tepatnya di Banjar Tegeha, Buleleng pada tanggal 20 Mei 2002. Anak kedua dari Made Rumika dan Made Mahayani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan memeluk agama Hindu. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Banjar Tegeha pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1

Banjar dan tamat pada tahun 2017 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Banjar. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi D4 Akuntansi Sektor Publik. Kini penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi untuk gelar Sarjana Terapan Akuntansi Sektor publik dengan judul “Analisa Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus: Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Buleleng)”

