

Lampiran 1

TRANSKRIPSI HASIL WAWANCARA MENDALAM

Informan:

1. Bapak Yogi : Administrasi Pelaksana Kantor
Bersama Samsat Manyar Surabaya
Timur
2. Bapak Mursidik : Kepala Bagian Pendataan UPT.
DIPENDA JATIM
3. Ibu Fitri : Kepala Bagian Penerimaan UPT.
DIPENDA JATIM
4. Bapak Doni : Staff UPT. DIPENDA JATIM
5. Ibu Mita : Petugas Loker Bagian Informasi Kantor
Bersama Samsat Manyar Surabaya
Timur

Informan	Pertanyaan	Jawaban
Bapak Yogi	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana sejarah berdirinya Samsat Manyar Surabaya Timur ?2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Samsat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ?3. Bagaimana SDM	<ol style="list-style-type: none">1. Berdirinya sama dengan tahun berdirinya UPT sekitar tahun 1988 tetapi selalu mengalami perombakan seiring dengan jumlah wajib pajak yang semakin banyak dan tuntunan masyarakat akan pelayanan yang

	<p>yang ada di Kantor Samsat Manyar ini pak. Kira-kira semuanya berapa orang ?</p> <p>4. Bagaimana data obyek kendaraan bermotor tahun 2013 dan 2014 ?</p> <p>5. Bagaimana sanksi yang diberikan apabila wajib pajak tidak membayar pajak ?</p>	<p>memuaskan</p> <p>2. Ada banyak strategi yang dilakukan diantaranya Samsat Drive Thru, Samsat Link, Samsat Keliling, Samsat Corner, Samsat , Payment of Point dan masih ada beberapa lagi strategi termasuk juga keramahan pelayanan itu termasuk salah satu dari strategi kita dalam meningkatkan pelayanan.</p> <p>3. Untuk SDM yang ada di Samsat Surabaya Timur ini berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang. Dan pembagiannya pun sudah terperinci. Ada yang dari polisi, Dipenda, Bank Jatim, PHL, dan Jasa Raharja. Jadi Samsat cakupan SDM nya sangat luas, tidak hanya dari Dipenda saja</p>
--	---	--

		<p>4. Kalau data kendaraan bermotor yang kami peroleh pastinya mengalami peningkatan dari tahun 2013 ke tahun 2014. Karena kan tahu sendiri inovasi kendaraan itu semakin tahun semakin bagus-bagus dan jumlah masyarakatpun juga pastinya lebih banyak. Jadi terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang dapat kami layani.</p> <p>5. Sanksi ada denda jasa raharja, bunga dan terakhir penyitaan barang-barang wajib pajak sesuai dengan nilai pajak terutang</p>
Bapak Mursidik	<p>1. Bagaimana strategi yang dilakukan Samsat untuk meningkatkan penerimaan ?</p> <p>2. Bagaimana perbedaan <i>e-samsat</i></p>	<p>1. Strateginya ada <i>drive thru</i>, mobil samsat keliling, <i>e-samsat</i>, ATM Samsat dan banyak lagi bak strateginya.</p> <p>2. Kalau Samsat ATM</p>

	<p>dan ATM Samsat ?</p> <p>3. Kerjasamanya dengan Bank apa saja ?</p> <p>4. Kalau misalnya strategi yang diterapkan oleh Samsat berhasil, bagaimana penerimaan di Dipenda ?</p> <p>5. Bagaimana dengan pengelolaan penerimaan pajak itu sendiri, apakah dari Dipenda langsung membagi berapa prosentasenya untuk pendidikan, kesehatan dan ekonomi misalnya ?</p> <p>6. Kemudian kalau pengelolanya bukan Dipenda, kas masuk dipegang oleh siapa pak ?</p> <p>7. Bagaimana penghargaan dari Dipenda kepada Samsat apabila</p>	<p>kan pake ATM pembayarannya. Jadi apabila kita hendak membayar pajak, bisa dilakukan di ATM terdekat. Kalau yang E-Samsat pembayarannya langsung dilakukan di Bank bukan di ATM. Jadi perbedaannya hanya itu saja. Kalau Samsat ATM kan bayar di ATM kalau E-Samsat bayarnya di Bank. Untuk kerjasamanya, kita kerjasama dengan Bank BNI. Bank Mandiri, dan Bank Jatim</p> <p>3. Kerjasamanya kita ada tiga Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank Jatim</p> <p>4. Kalau penerimaan pasti menaikan, tapi kita bukan pengelolanya.</p> <p>5. Tidak langsung seperti itu. Karena UPT tidak</p>
--	---	---

	<p>Samsat bisa menambah penerimaan ?</p>	<p>punya kebijakan langsung. Jadi dari UPT. Dinas Pendapatan Daerah, data-data yang ada langsung disetorkan ke Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Terkait dengan pembagian berapa persentasenya untuk pembangunan jalan, sekolah dan lain sebagainya itu bukan kewenangan dari Dinas Pendapatan Daerah melainkan keputusan langsung dari pemerintah provinsi yang dimana di kantor pemerintah provinsi akan ada bagian-bagian sendiri yang akan membaginya</p> <p>6. Kas Daerah adalah bank Jatim. Karena semua pemasukan terkait dengan pajak akan disetorkan langsung kepada Bank</p>
--	--	---

Jatim. Kecuali pajak reklame yang sifatnya langsung berada dibawah gubernur.UPT. Dipenda Jatim tidak berwenang menyimpan kas fisik karena UPT. Dipenda bukan kas daerah

7. Penghargaan yang diberikan berupa remonisasi.

Remonisasi adalah sejenis reward yang berupa uang. Tapi kalau menggunakan bahasa uang kan terlalu kasar.

Targetnya sebesar Rp 110.000.000,- perbulan. Kalau misalnya ada petugas luar yang belum bisa mencapai target tersebut, berarti tidak mendapatkan remonisasi.

Remonisasi itu diberikan setiap 3 bulan sekali. Artinya

		<p>kalau target yang dicapai setiap petugas bisa memenuhi, dia akan mendapatkan remunerasi itu</p>
Ibu Fitri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penagihan di Kantor Samsat ini ibu apabila ada wajib pajak yang jatuh tempo atau telat bayar ? 2. Bagaimana pembayaran pajak kendaraan bermotornya, dan bagaimana prosesnya dari Samsat ke Dipenda atau seperti apa ibu? 3. Bagaimana penghargaan yang diperoleh Samsat atau apa yang diberikan Dipenda kepada Samsat apabila berprestasi misalnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari kami melakukan dinas luar. Bisa dilihat sendiri kalau pagi sekitar pukul 09.00 WIB kantor ini sepi. Semuanya keluar, tempat yang dikunjungi disesuaikan dengan kecamatan yang diberikan kepada kami. Siang harinya kembali ke kantor kemudian mengerjakan data-data dari hasil dinas luar 2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan di kantor Samsat itu pasti. Tapi kalau untuk daerah Surabaya Timur, pembayarannya selain bisa dilakukan di

Samsat Manyar ini, juga bisa dilakukan di ATM Samsat atau Bank yang sudah bekerjasama dengan kita, yakni Bank Mandiri, Bank Jatim dan Bank BNI. Samsat Manyar bertugas sebagai pelayan masyarakat ketika membayar pajak. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak diberikan tanda bukti pelunasan atau pembayaran pajak. Untuk data-data yang diperoleh, maka SAMSAT Manyar menyetor ke UPT. Dinas Pendapatan Daerah. UPT. Dinas Pendapatan Daerah akan mendata wajib pajak yang sudah membayar pajak dan siapa yang sudah jatuh tempo.

3. Setiap petugas luar

		<p>akan mendapatkan reward yang kita menyebutnya sebagai kinerja atau remonisasi.</p>
Bapak Doni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pembayaran dan penagihan di Kantor Samsat Manyar ini pak ? 2. Sanksi apa saja yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak terlambat membayar pajak ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak yang belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setelah tanggal yang ditetapkan, maka harus membayar sekaligus dimuka untuk masa dua belas bulan. Surat teguran yang pertama yang dikeluarkan adalah Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Peringatan 1 dan Surat Peringatan 2. Kemudian kalau misalnya belum dibayar juga maka akan dikeluarkan Surat Paksa. Tapi jarang kita temui wajib pajak yang sampai dikenai Surat Paksa karena yang butuh adalah

masyarakat. Kalau misalnya tidak melunasi utang pajak, yang rugi adalah wajib pajak sendiri

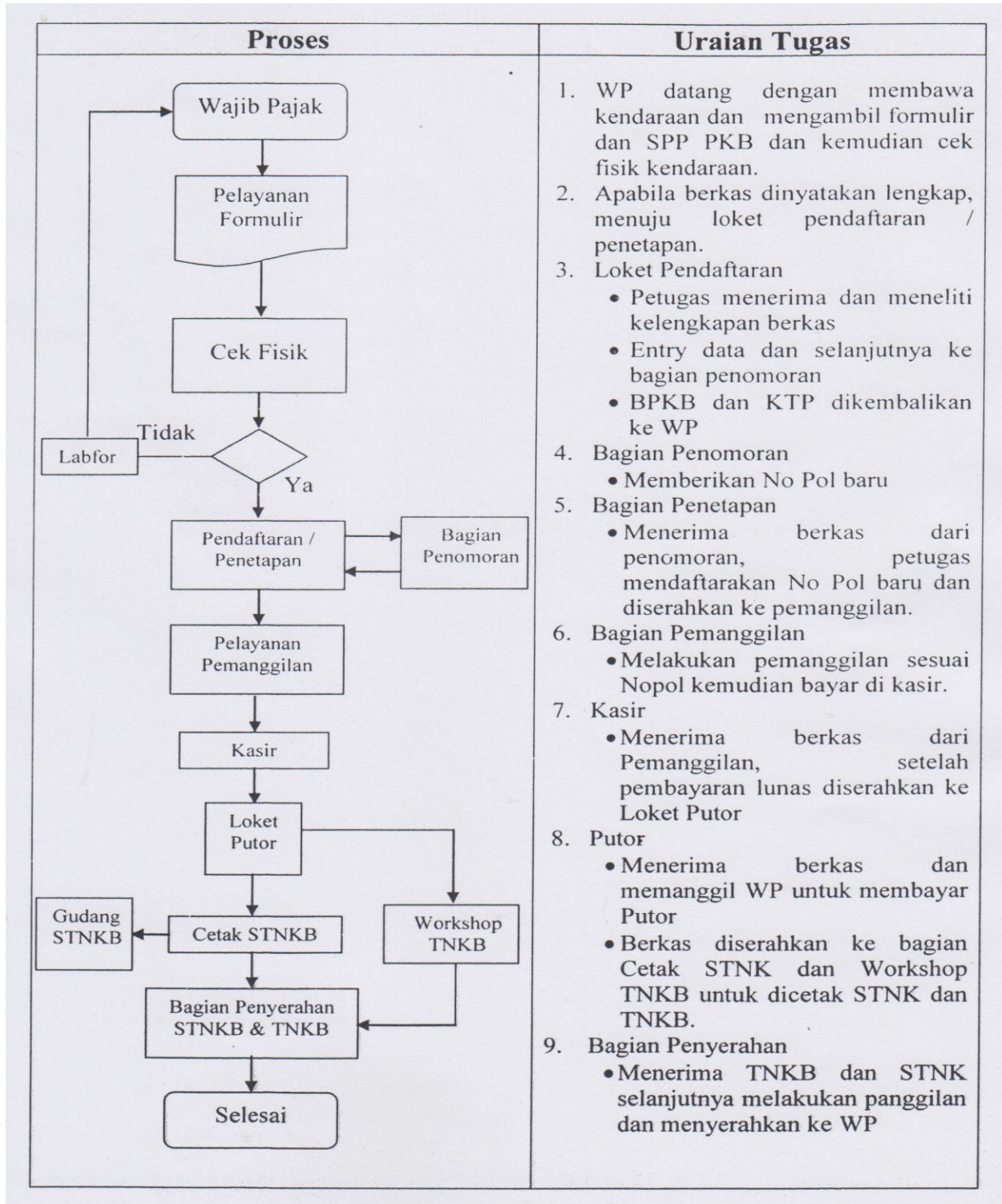
2. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak ketika belum melunasi kewajiban pajaknya sesuai dengan tanggal yang ditetapkan biasanya berupa surat penyitaan barang-barang yang dimiliki oleh wajib pajak sesuai dengan berapa besar hutang pajaknya. Tetapi penyitaan ini jarang kita lakukan karena wajib pajak sebelum disita sudah melunasi utang pajaknya. Karena wajib pajak juga merasa lebih butuh akan kendaraan bermotornya. Kalau misalnya tidak dilunasi kan wajib pajak yang rugi. Surat-suratnya mati dan barang-

		<p>barangnyapun akan disita. Tapi jarang sekali kami melakukan penyitaan. Selain itu, apabila ada wajib pajak yang telat bayar, maka dikenakan denda Jasa Raharja sebesar Rp 32.000,- dan denda 2 % setiap bulan apabila telat bayar lebih dari satu bulan</p>
<p>Ibu Mita</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi pemungutan pajak di Kantor Samsat ini ? 2. Apakah realisasi dari target tersebut berjalan baik atau bagaimana ibu ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadi strategi yang kita lakukan adalah bertujuan untuk mempermudah orang membayar pajak. Kita punya Samsat unggulan yang terdiri dari <i>Samsat Drive Thru, Samsat Link, Samsat Keliling, Samsat Quick Response, Pembayaran dengan EDC, E-Samsat, ATM Samsat Jatim, Corner Galaxy, dan Corner Carefour</i> 2. Berjalan baik. Dan wajib pajak terlihat

		<p>lebih dipermudah, karena tidak harus datang ke kantor ini kan. Biasanya bapak- bapak yang lagi sibuk kan bisa bayar lewat Bank, di galaxy biasanya untuk ibu- ibu.</p>
--	--	---

Lampiran 2

Alur Bagan Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor



Lampiran 3



Strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan adanya pelayanan samsat keliling



Ruang tunggu di dalam Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur



Pembayaran *Drive Thru* di halaman Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur



Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur



Strategi pelayanan yang sangat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah dengan adanya ATM Samsat Jatim



Loket untuk Cek fisik kendaraan bermotor