

WAWANCARA

Wawancara pertama :

1. Nama Responden : Gandung Sawito
2. Jabatan : Agen Pelayaran
3. Tanggal : 11/02/2016 s/d 12/02/2016

Isi wawancara :

1. Penulis : “Kendala apa saja yang dihadapi ketika melaksanakan pembayaran PNBP dengan menggunakan e-billing?

Responden : kendala yang dihadapi pada saat melaksanakan pembayaran adalah lamanya antrian untuk mendapatkan kode billing guna pembayaran biaya-biaya yang harus dibayarkan pada saat akan melaksanakan clearance out, menurut saya lamanya waktu antrian sangat membuang waktu, karena pekerjaan kami sebagai agen pun masih harus mengurus pekerjaan lain yang harus diselesaikan hari itu. Bahkan pada saat kami telah membayar PNBP tersebut pun kami masih harus antri untuk mendapatkan kuitansi. Keduanya memakan waktu sangat lama apalagi jika kami antri disiang hari.

2. Penulis : menurut bapak bagaimana seharusnya upaya yang dilakukan oleh pihak KSOP Kelas 1 Banten untuk meningkatkan pelayanan pembayaran PNBP ini?

Responden : menurut saya perlunya penambahan pegawai di bagian pelayanan proses pembayaran PNBP karena minimnya pegawai yang

menangani masalah ini dibandingkan dengan banyaknya pengguna jasa yang akan melakukan pembayaran PNBP, mesin gesek yang sangat minim mungkin bisa ditambah dengan bekerjasama dengan bank-bank lain agar mengurangi terjadinya antrean lagi pula tidak semua agen menggunakan Bank BRI seperti yang disediakan oleh pihak KSOP.

3. Penulis : Bagaimana harapan bapak kedepan mengenai pembayaran PNBP dengan metode e-billing ini?"

Responden : "harapan kami sebagai pengguna jasa adalah semakin efektifnya pelayanan yang diberikan, karena penggunaan e-billing ini sudah cukup efisien karena kami tidak harus membayar tagihan secara tunai dengan membawa uang banyak. Namun pelayanan yang diberikan masih sangat kurang memuaskan. Maka dari itu kami harap pelayanan bisa semakin cepat agar proses yang berkaitan dengan pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu lama."

4. Penulis : "pembayaran apa saja yang harus menggunakan e-billing?"

Responden : "semua pembayaran diatas Rp 10.000 untuk pengurusan dokumen kapal dan pelaut menggunakan e-billing. pembayaran pembuatan atau perpanjangan sertifikat dan dokumen kapal, buku pelaut, pembayaran uang labuh, rambu, vts, tambat, ijin bongkar/muat dangerous good, dsb."

5. Penulis : "Ketika melaksanakan clearance out pada malam hari, apakah tetap ada petugas pelayanan e-billing yang tetap berjaga untuk melayani pengguna jasa?"

Responden : “Pada saat saya melakukan clearance out pada malam hari, petugas yang berjaga sering kali tidak bisa memenuhi kebutuhan pengguna jasa, dikarenakan petugas yang berjaga pada malam itu tidak bisa membuat kode billing, sehingga para agen yang akan melakukan clearance out harus menghubungi secara personal kepada petugas yang biasa membuat kode billing dan itu sangat tidak efektif”

6. Penulis : “Lalu bagaimana menurut bapak sebaiknya langkah yang dilakukan agar pelayanan dapat berjalan efektif dan cepat?”

Responden : “Sebaiknya petugas yang diberi tambahan jam kerja dan berjaga pada malam hari juga dibekali dengan kemampuan untuk melayani pengguna jasa yang akan membuat kode billing untuk membayar PNBPN, dan sebaiknya juga petugas harus standby selama 24 jam selama KSOP Kelas 1 Banten beroperasi sehingga pengguna jasa tidak menunggu terlalu lama dan dokumen dapat di proses.”

Wawancara kedua :

1. Nama Responden : Wiwik Sugiarti
2. Jabatan : Bendahara Penerimaan PNBP
3. Tanggal : 16/02/2016 s/d 17/02/2016

Isi wawancara:

1. Penulis : “Selamat pagi ibu, mohon ijin saya akan sedikit bertanya tentang pelayanan pembayaran PNBP dengan metode e-billing ini, menurut ibu bagaimana tentang adanya system baru ini?”

Responden : “Tentu dengan adanya system baru ini pembayaran tagihan PNBP akan menjadi mudah, karena pengguna jasa tidak perlu membawa uang cash terlalu banyak untuk membayar tagihan tersebut”

2. Penulis : “Dalam satu minggu berapa total jam kerja pegawai KSOP Kelas 1 Banten?”

Responden : “Dalam satu minggu jumlah jam kerja pegawai selama 37,5 jam”

3. Penulis : “Apakah yang menjadi kendala dalam penerapan pembayaran PNBP dengan menggunakan metode e-billing di KSOP Kelas 1 Banten?”

Responden : “Kendala-kendala yang masih dihadapi sampai saat ini adalah sumber daya finansial yang masih kurang, untuk menunjang sarana dan prasarana fasilitas yang berkaitan dengan system ini yaitu perangkat

komputer, alat-alat listrik serta generator bila mati listrik, untuk pengembangan system perangkat lunak, masalah kedua yaitu sumber daya manusia karena sampai saat ini tidak ada pegawai yang berbasik dari lulusan ilmu pengetahuan teknologi, pegawai yang ditugaskan untuk mengurus system elektronik ini adalah pegawai yang belajar secara otodidak yang hanya memiliki pengetahuan minim tentang ilmu pengetahuan teknologi.

4. Penulis : “Bagaimana menurut anda upaya yang seharusnya dilakukan oleh pihak KSOP untuk menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pembayaran PNBPNP?”

Responden : “Proses pembayaran dengan menggunakan metode e-billing ini sudah mudah, akan lebih baik lagi apabila system pelayanannya diperbaiki, untuk menangani hal tersebut KSOP harus mengupayakan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan seperti memperbaiki perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk kepentingan proses pembayaran, kami akan melakukan yang sebaik mungkin untuk menangani segala kendala yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan PNBPNP.

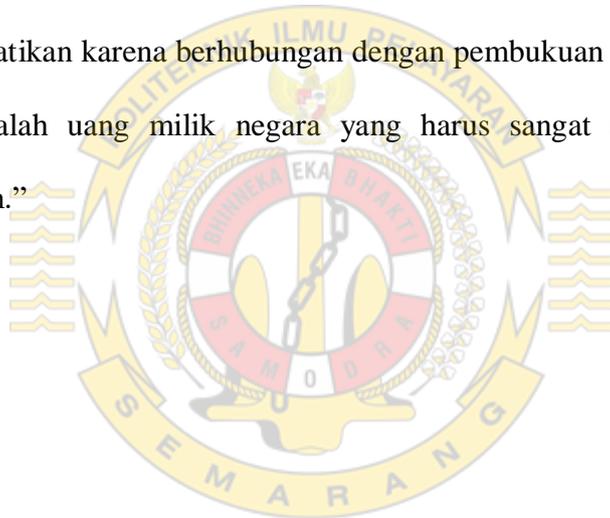
5. Penulis : “Bagaimanakah menurut anda setelah diadakannya system pembayaran PNBPNP dengan menggunakan e-billing ini?”

Responden : “Setelah diadakannya penerapan system pembayaran online ini, pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa tentu saja menjadi semakin mudah, para agen pelayaran tidak perlu membawa uang

cash terlalu banyak seperti sebelumnya, sehingga menjadi lebih aman. Proses pelayanan, pengawasan data yang masuk ataupun keluar bisa diawasi dengan mudah”

6. Penulis : “Pada saat pelayanan berlangsung kesalahan apa yang sering terjadi?”

Responden : “Kesalahan yang sering terjadi adalah pada saat pengisian data yang akan berpengaruh pada nominal biaya-biaya yang akan dibayarkan oleh pengguna jasa, nominal yang diinput harus benar-benar diperhatikan karena berhubungan dengan pembukuan keuangan, dalam hal ini adalah uang milik negara yang harus sangat diperhatikan sekecil apapun.”



Wawancara Ketiga

Nama : Deni Ahmad
Profesi : Ahli *Information Technology* (IT)
Tanggal : 23/02/2016 s/d 24/02/2016

1. Penulis : “Mengapa pemerintah mengeluarkan system pembayaran online dengan menggunakan metode e-billing ini?”

Responden : “Sistem ini merupakan perbaikan dari system sebelumnya, merupakan salah satu rekomendasi dalam laporan EITI 2012-2013. Laporan EITI merekomendasikan sistem pembayaran dan pelaporan yang terintegrasi, karena masih terjadi kesalahan pencatatan akun pada Sistem Akuntansi Umum (SAU) di Kementerian Keuangan. Kesalahan disebabkan wajib pajak tidak menyetorkan PNPB secara benar seperti penggunaan slip setor bank yang sudah tidak *applicable* sehingga terjadi salah input. Hal ini menyebabkan perbedaan antara jumlah penerimaan negara di SAU dan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) di Ditjen Minerba. Pencatatan di SAI sendiri menggunakan bukti setor yang dilaporkan ke Ditjen Minerba baik oleh perusahaan atau pemerintah daerah. Aplikasi Simponi merupakan jawaban dari rekomendasi EITI agar digunakannya sistem pembayaran dan pelaporan yang terintegrasi agar tak terjadi lagi kesalahan pencatatan pendapatan negara.”

2. penulis : “apa kendala yang sering dihadapi dengan adanya system pembayaran online seperti ini?”

Responden : “dari beberapa pengguna e-billing pajak, beberapa wajib pajak melaporkan kegagalan mereka untuk masuk situs e-billing pajak generasi kedua yang beralamat di <http://djponline.pajak.go.id>, dari informasi yang dikumpulkan dari beberapa pihak menyampaikan hal tersebut terjadi karena traffic kunjungan ke situs DJP online terlalu tinggi, kerusakan pada system sehingga pengguna jasa tidak bisa menggunakan website tersebut serta website ksop kelas 1 banten yang seringkali mengalami kerusakan sehingga sulit untuk diakses”

3. Penulis : “bagaimana seharusnya upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendal yang terjadi ?”

Responden : “seharusnya pihak pemerintah dan KSOP Kelas 1 Banten lebih mengembangkan kembali Sistem yang ada karena banyaknya pengguna yang mengunjungi website pajak tersebut agar lebih mudah diakses oleh berbagai pengguna website yang akan memproses permohonan dokumen dan system keamanan website KSOP Kelas 1 banten yang harus lebih dikembangkan agar menghindari terjadinya peretasan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dan ingin mengambil keuntungan dengan tanpa mengikuti prosedur yang berlaku”