

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik.

Pada awalnya Samsat Kota Padang menggunakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan banyak waktu dan ditambah lagi dengan terjadinya kesalahan-kesalahan yang tidak diharapkan karena ketidak telitian atau kecerobohan dari pegawai. Dengan sistem yang masih manual bukan tidak mungkin akan lebih membuat pegawai merasa lebih berat dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan jumlah wajib pajak kendaraan yang dapat dilayani sebanyak 300 - 450/minggu wajib pajak yang dapat dilayani yang jumlah antrian yang sangat panjang. Beberapa masalah yang muncul seperti pencarian data, kesalahan penulisan nama wajib pajak, dan terjadinya kesalahan perhitungan pajak kendaraan sehingga durasi waktu pembayaran pajak semakin lama. Sistem Informasi yang ada masih belum begitu *user friendly* dan masih belum lengkapnya *tool* yang ada dalam sistem tersebut. Tapi setidaknya dapat meringankan pekerjaan pegawai dibandingkan dengan sistem yang masih manual. Sistem Informasi yang diperlukan dalam sebuah

intansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya adalah Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan, karena Pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good government*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar intansi.

Samsat Kota Padang merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Oleh karena itu Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan juga sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan dengan lebih mudah serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian dan pengolahan informasi.

Dalam melakukan analisa kualitas sistem informasi pelayanan Pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai, diperlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang valid dan reliable dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah COBIT 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluated*) Standar COBIT (*Control Objectives for information and related Technology*) dipilih karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan prosesinformasi serta penerapan domain ME(*Monitor and evaluate*),karena domain ini fokus pada pemantauan proses agar TI dapat memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan Samsat Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisa Kualitas Sistem Infomasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Framework Cobit (Studi Kasus Samsat Kota Padang)”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana membentuk analisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Padang dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.1?
2. Bagaimana penerapan COBIT 4.1 dalam menganalisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Padang?
3. Bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Bagaimana mengelola hasil analisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Padang menggunakan *Framework* COBIT 4.1?

1.3. Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesa, yaitu :

1. Dengan membentuk analisa kualitas sistem informasi diharapkan dapat membuat perencanaan analisa kualitas sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai pada Samsat Kota Padang menggunakan *Framework* COBIT 4.1 dengan efektif dan efisien.
2. Dengan adanya penerapan *Framework* COBIT 4.1 dalam menganalisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Padang diharapkan dapat meminimalisir permasalahan yang timbul dengan cepat.
3. Dengan adanya penilaian pengguna terhadap kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas sistem informasi yang digunakan.
4. Dengan dilakukannya pengelolaan hasil analisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap Kinerja pegawai di Kantor Samsat Kota Padang diharapkan dapat menghasilkan suatu rekomendasi level pengelolaan teknologi informasi pada kantor Samsat Kota Padang dengan baik.

1.4. Batasan masalah

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan terhadap sistem penulisan, adapun batasan dari penulisan yaitu :

1. Dalam proses Analisa Sistem Informasi mengacu pada standar *Framework* cobit 4.1 domain ME (*Monitor and Evaluate*).

2. Data yang digunakan dalam analisa kualitas dan pembahasan masalah adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner.
3. Objek penelitian adalah Samsat Kota Padang.
4. Merancang dan menguji Program perhitungan kuesioner cobit 4.1 domain me menggunakan bahasa pemograman php dan database my sql.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan analisa kualitas Sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai berdasarkan kerangka kerja COBIT 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluate*).
2. Merancang dan menguji aplikasi perhitungan hasil kuesioner analisa kualitas sistem informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan menggunakan *Framework* COBIT 4.1.
3. Aplikasi dirancang dengan menggunakan bahasa pemograman Php dan Database MySql.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dalam pengukuran kualitas Sistem informasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Pada Samsat Kota Padang.

2. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang bermanfaat bagi instansi pemerintahan menggunakan metode COBIT 4.1.
- b. Sebagai acuan bagi penulis dalam penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.7. Tinjauan Umum Penelitian

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

1.7.1. Sejarah SAMSAT Kota Padang

Sejak pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat I, maka Pajak Kendaraan Bermotor menjadi salah satu Pajak Daerah. Tujuan dari pelempahan wewenang ini adalah daerah diberi kesempatan mengelola pajak daerah dan memudahkan pemungutan Pajak Daerah. Setelah berjalan beberapa tahun, terjadi beberapa kendala dalam pemungutan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor. Kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya pengertian dan kesadaran masyarakat mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pelayanan dan pelaksanaan pajak oleh instansi pemerintah yang terkait (dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor) yang masih terpisah.
3. Birokrasi pelayanan yang tidak praktis, efektif dan efisien.

Banyaknya terjadi kendala, maka pemerintah pada tanggal 28 desember 1976 menerbitkan Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menkeu dan Mendagri No.Kep/13/XII/1976, Kep169/MK/iv/76, No.311 Tahun 1976 tentang penyederhanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berkaitan dengan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDLLJ) dalam suatu kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dengan diterbitkan surat keputusan bersama ini diharapkan dapat menciptakan keseragaman dalam pengurusan STNK diseluruh wilayah tingkat I.

Tujuan dari penyatuan ini adalah memudahkan pengurusan pajak kendaraan bermotor serta meningkatkan pendapatan pelayanan kepada para pemilik kendaraan bermotor. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan pendapatan Negara dan daerah serta menerbitkan data kendaraan. Unit pelaksanaan Teknis Pelayanan Pendapatan Provinsi dipadang merupakan salah satu pelaksana teknis dari Badan Keuangan Daerah. UPT Pelayanan Pendapatan Provinsi di Padang berdiri pada Tahun 1978 yang semula bernama Kantor Cabang Dinas Pendapatan Dati I Sumatera Barat.

Sejak November 2012 SAMSAT Padang yang berlokasi di Jl.Asahan No.2 Padang, telah melayani pembayaran pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Se-Sumbar dengan memanfaatkan teknologi computer (online) dalam melakukan pengurusan surat-surat pelayanan pembayaran pajak kendaraan serta pengurusan surat surat lainnya. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain dari pelaksanaan tugas pokoknya, SAMSAT juga melayani pemungutan pajak Daerah, seperti melayani pemungutan Retribusi Daerah dan Pendapatan Lain-Lain yang sah, serta pembayaran Aset Daerah Provinsi. Selain dari pelaksanaannya SAMSAT juga melayani pemungutan Pajak Daerah, seperti melayani pemungutan Retribusi Dearah dan Pendapatan lain-lain yang sah, serta Pemberdayaan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat.

1.7.2. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi yang berada di kantor SAMSAT Kota Padang :



Sumber : Samsat Kota Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kota Padang

1.7.3. Pembagian Tugas

1. Kepala UPT

Mempunyai tugas pokok memimpin pelaksanaan tugas di UPT, menyusun program dan menyiapkan bahan kebijakan pendataan, penetapan, pemungutan, pembukuan, penyetoran, koordinasi, evaluasi dalam menggali pendapatan daerah serta melaporkan kegiatan sesuai kewenangan.

Mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Punyusun Program, menyiapkan bahan penyusunan kebijakan pelaksanaan teknis pengelolaan pendapatan daerah
- b. Pelaksanaan pendetaan, penetapan, pemungutan, pembukuan, penyetoran, koordinasi, evaluasi dalam menggali pendapatan daerah serta melaporkan kegiatan sesuai kewenangan.

- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala badan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha dipimpin oleh kepala sub bagian tata usaha yang bertanggung jawab kepada kepala UPT. Sub bagian tata usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administrasi umum dan kepegawaian, pelaporan, pengelolaan asset, dan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala.

Berikut ini adalah uraian tugas dari sub bagian tata usaha yang berada di Kantor Samsat Kota Padang:

- a. Melaksanakan penatausahaan persuratan, administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan unit
- b. Membuat Laporan bulanan dan laporan berkala unit
- c. Mengelola aset provinsi yang berada dilingkungan kerjanya
- d. Melaksanakan administrasi humas, organisasi dan perpustakaan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan standar prosedur yang telah diterapkan.

3. Kasi Penetapan

Seksi penetapan penerimaan dipimpin oleh kepala seksi yang bertanggung jawab kepada kepala UPT. Seksi penetapan penerimaan mempunyai tugas melakukan pendaftaran dan penetapan pajak, pelayanan kepada masyarakat dan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala.

Uraian tugas seksi penetapan penerimaan adalah :

- a. Menatausahakan urusan pendataan, pendaftaran objek pajak dan surat ketetapan pajak daerah (SKPD)
- b. Menerbitkan surat keterangan fiscal antar daerah
- c. Menerima dan memproses surat keberatan pajak
- d. Menerima dan memproses permohonan retribusi pajak
- e. Melaksanakan pendataan dan pendaftaran objek pajak daerah
- f. Melayani, menerima dan meneliti SPT yang diserahkan oleh wajib pajak
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan Dinas sesuai dengan standar prosedur yang telah diterapkan pada kantor Samsat kota Padang.

4. Kasi Penagihan

Seksi penagihan penerimaan dipimpin oleh kepala seksi yang bertanggung jawab kepada kepala UPT. Seksi penagihan penerimaan mempunyai tugas melakukan penagihan pajak, pelayanan kepada masyarakat dan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan standar prosedur yang telah diterapkan pada kantor Samsat kota Padang.

Uraian tugas seksi penagihan penerimaan adalah :

- a. Melaksanakan penagihan terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak
- b. Menerbitkan surat teguran dan surat paksa

- c. Mempersiapkan bahan untuk kegiatan penyitaan dan pelelangan barang sitaan
- d. Menagih kembali pajak yang kurang bayar
- e. Melaksanakan razia pajak
- f. Menatausahakan tugas seksi penagihan serta membukukan realisasi tunggakan
- g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan