

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan dari bidang pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Baik instansi pemerintah maupun swasta saat ini tengah berlomba untuk meningkatkan pelayanan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan menerapkan teknologi khususnya teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan mengingat kemajuan teknologi informasi ini dapat menuntun manusia kedalam cara kerja dan berpikir yang lebih cepat dan efisien. Dan melalui penerapan teknologi informasi kedalam suatu mekanisme pelayanan yang ada, diharapkan masyarakat yang dilayani akan merasa puas dengan hasil maksimal dalam waktu pelayanan minimal.

Kantor Bersama Samsat Ambon adalah salah satu instansi daerah yang merupakan gabungan dari tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban pendaftaran kendaraan bermotor baru, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan hasil berupa penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(TNKB), dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui Loker Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan yang terdiri dari loket pendaftaran kendaraan baru, perpanjangan STNKB lima tahun, pengesahan STNKB, mutasi dan Loker Pelayanan Pembayaran dan Penyerahan.

Mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Ambon telah terkomputerisasi tetapi belum mencakup semua sistem kerja, dengan semakin bertambahnya kepemilikan kendaraan bermotor dan masalah lain yang terkait maka diperlukan satu sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan mekanisme pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berkepentingan. Dengan sistem manual yang ada, dari segi efektifitas dan efisiensi terjadi pemborosan seperti pada bagian pengelolaan arsip yaitu gudang Kartu Induk dan gudang STNKB yang kesulitan dalam mendata, memelihara dan mengatur berkas BPKB dan berkas STNKB dari semua kendaraan bermotor yang terdaftar sehingga mengalami kesulitan dalam pencarian berkas kembali karena petugas harus mencari pada tiap kelompok rak arsip tanpa mengetahui apakah berkas yang dicari terdapat dalam gudang. Pada bagian penomoran, sering terjadi penggandaan dalam pemberian nomor polisi karena tidak adanya sistem yang secara otomatis dapat memberikan nomor polisi baru yang dibutuhkan. Proses pemesanan atau order TNKB yang dilakukan setelah pemberian nomor polisi juga masih manual dengan cara mengumpulkan hingga jumlah tertentu sehingga banyak membuang waktu petugas bagian pencetakan TNKB karena tidak dapat bekerja secara cepat. Pada loket SB (pembuatan BPKB) terjadi kelambatan

karena proses pembuatan BPKB dan kartu Induk BPKB yang memuat data-data kendaraan bermotor yang akan disertakan berkas BPKB dan kemudian disimpan di gudang Kartu Induk masih manual yang kemungkinan terjadi kesalahan penulisan dan pemborosan waktu.

Dari penggambaran mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Ambon tersebut, maka diperlukan suatu sistem informasi yang terintegrasi untuk merangkai subsistem-subsistem yang ada menjadi suatu kesatuan yang saling mendukung mengingat masih belum maksimalnya peranan sistem komputerisasi pada mekanisme pelayanan yang ada.

Dari uraian di atas maka penulis sepakat untuk memberi judul **“Sistem Pelayanan dan Pengembangan Administrasi Surat Tanda Nomor Kendaraan Pada Kantor Samsat Ambon”** dalam penyusunan skripsi.

1.2. Perumusan Permasalahan

Perumusan masalah yang disusun penulis dalam menyusun skripsi adalah :

1. Bagaimana Kantor Bersama Samsat Ambon dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak yang berkepentingan dengan menerapkan sistem terkomputerisasi secara keseluruhan pada mekanisme pelayanan yang di kembangkan dengan penggunaan software komputer yang baik dan dapat melayani secara cepat, relevan dan akurat ?

2. Bagaimana membangun link antar bagian sehingga memudahkan pengawasan dan meningkatkan kinerja masing-masing bagian ?
3. Bagaimana bagian pengelolaan arsip yaitu gudang KI dan gudang STNKB dapat dengan mudah mendata, memelihara dan mengatur berkas-berkas BPKB dan STNKB sehingga memudahkan proses pencarian kembali berkas-berkas yang dibutuhkan ?
4. Bagaimana loket penomoran dapat dengan mudah menentukan nomor polisi pada tiap pendaftaran kendaraan baru dan perpanjangan STNKB lima tahun berdasarkan spesifikasi kendaraan yang tercantum ?
5. Bagaimana membuat sistem yang efektif dan efisien untuk melakukan order pencetakan TNKB ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Sistem informasi yang dirancang melingkupi Kantor Bersama Samsat Ambon yang menampung masyarakat khususnya wajib pajak dengan domisili wilayah Kota Ambon.
2. Sistem informasi yang lama dalam Skripsi ini dibuat dengan memperhatikan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan

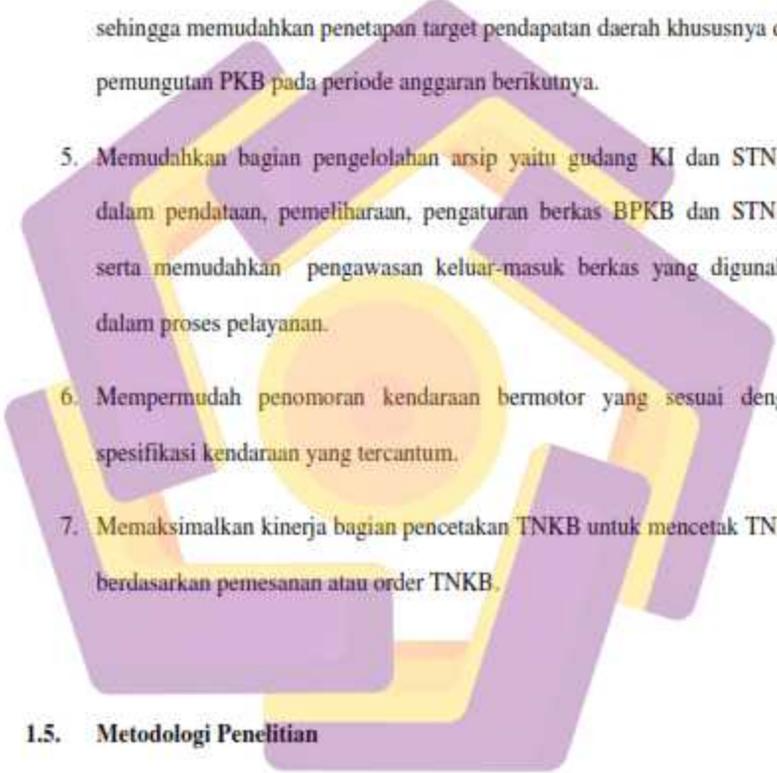
Menteri Keuangan No. INS/03/M/X/1999, No. 29 Tahun 1999 dan No. 6/IMK.014/1999.

3. Tidak membahas pendaftaran kendaraan bermotor dengan persyaratan khusus atau rahasia.
4. Sistem hanya fokus pada pembahasan Pembuatan STNK, Perpanjangan STNK lima tahun, pembayaran Wajib Pajak per tahun dan Mutasi kendaraan bermotor.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun Maksud dan Tujuan Penelitian dan penulisan Skripsi dengan merancang sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Ambon yaitu :

1. Sebagai syarat kelulusan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata 1 (S1) pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan komputer (STMIK) "AMIKOM" Yogyakarta.
2. Menghasilkan sistem informasi yang teritegrasi untuk meningkatkan mekanisme pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban khususnya sebagai wajib pajak dan mengontrol pendapatan daerah melalui penerimaan PKB dan BBN-KB pada Kantor Bersama Samsat Ambon.

- 
3. Memberikan kemudahan dan keamanan kepada masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB melalui loket / Bank yang di tunjuk.
 4. Menyajikan laporan untuk masing-masing instansi khususnya Dipenda sehingga memudahkan penetapan target pendapatan daerah khususnya dari pemungutan PKB pada periode anggaran berikutnya.
 5. Memudahkan bagian pengolahan arsip yaitu gudang KI dan STNKB dalam pendataan, pemeliharaan, pengaturan berkas BPKB dan STNKB serta memudahkan pengawasan keluar-masuk berkas yang digunakan dalam proses pelayanan.
 6. Mempermudah penomoran kendaraan bermotor yang sesuai dengan spesifikasi kendaraan yang tercantum.
 7. Memaksimalkan kinerja bagian pencetakan TNKB untuk mencetak TNKB berdasarkan pemesanan atau order TNKB.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan untuk mendukung penyelesaian, perancangan sistem dan pembuatan skripsi ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap subyek yang diteliti yaitu Kantor Bersama Samsat Ambon.

2. Wawancara

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan subyek yang diteliti yaitu pihak pegawai maupun kepala kantor dari Kantor Bersama Samsat Ambon.

3. Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan membaca pada buku panduan yang ada pada objek penelitian yaitu Kantor Bersama Samsat Ambon.

4. Dokumentasi

Melakukan pencatatan mengenai apa yang telah diperoleh dan dikerjakan mulai dari kegiatan study lapangan hingga menghasilkan sistem yang baru berdasarkan aturan dan sistematika yang di tentukan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membagi dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menerangkan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : DASAR TEORI

Menjelaskan dasar teori Konsep analisis dan Perancangan sistem, Konsep dasar sistem basis data dan Software yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada.

Bab III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini penulis membahas tentang uraian konfigurasi sistem pada Kantor Bersama Samsat Ambon dan berisi tentang rancangan sistem yang diusulkan.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tahapan implementasi dan pemeliharaan sistem pada aplikasi Kantor Bersama Samsat Ambon.

Bab V : PENUTUP

Berisi kesimpulan yang didapat dari hasil analisis dan saran mengenai aplikasi ini untuk proses pengembangan selanjutnya.