

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang teknologi telah mengubah cara orang dalam melaksanakan semua aktifitasnya. Pekerjaan-pekerjaan yang dahulu dilakukan secara manual atau dengan pemikiran dan pekerjaan manusia dan membutuhkan waktu yang sangat lama, telah dirubah dengan digunakannya teknologi komputer yang dapat mengolah data dengan lebih cepat dan hasil yang lebih baik serta lebih efisien dalam penggunaan waktu, sehingga pekerjaan yang lain dapat dikerjakan.

Perkembangan teknologi tersebut telah diterapkan diberbagai bidang, salah satunya yaitu bidang transportasi. Awalnya, untuk berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain manusia hanya menggunakan cara manual yaitu kaki. Lalu kemudian berkembang menjadi benda bergerak yaitu dengan memanfaatkan tenaga hewan, seperti : kuda, keledai, sapi, atau kerbau. Lalu kemudian berkembang lagi menjadi sebuah kendaraan atau angkutan yang diberi motor atau mesin penggerak dengan sistem yang lebih otomatis.

Kendaraan atau angkutan adalah alat transportasi selain makhluk hidup. Mereka biasanya buatan manusia (mobil, motor, kereta, perahu ,pesawat), tetapi bukan buatan manusia juga bisa disebut kendaraan, seperti gunung es, dan batang pohon yang mengambang. Kendaraan tidak bermotor dapat

digerakkan oleh manusia atau ditarik oleh hewan, seperti gerobak. Definisi Kendaraan berdasarkan PP Nomor 44 Tahun 1993 :

- **Kendaraan Bermotor** adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan itu.
- **Sepeda Motor** adalah kendaraan bermotor beroda dua, atau tiga tanpa rumah-rumah baik dengan atau tanpa kereta samping.
- **Mobil Penumpang** adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- **Mobil Bus** adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- **Mobil Barang** adalah setiap kendaraan bermotor selain dari yang termasuk dalam sepeda motor, mobil penumpang dan mobil bus.

Kendaraan Khusus adalah kendaraan bermotor selain daripada kendaraan bermotor untuk penumpang dan kendaraan bermotor untuk barang, yang penggunaannya untuk keperluan khusus atau mengangkut barang-barang khusus.

Semakin meningkatnya laju zaman, juga ikut meningkatkan mobilitas manusia dari suatu tempat ke tempat lain dengan berbagai alasan dan tujuan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Hal itu diikuti dengan ikut

melewatnya jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya. Untuk menghindari hal-hal seperti perebutan hak milik akan sebuah kendaraan bermotor maka diperlukan beberapa ID tertentu yang harus ada pada sebuah kendaraan bermotor guna membedakan antara milik yang satu dan milik yang lain. ID tersebut, antara lain : plat dan nomor plat, stnk (surat tanda nomor kendaraan), bpkb (buku pemilik kendaraan bermotor). Dalam mengendarai kendaraan bermotor pun, ada beberapa aturan serta ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang dan diberlakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kecelakaan, penyalahgunaan rambu lalu lintas dan lain-lain.

Oleh karena itu, setiap pengemudi kendaraan bermotor, baik mobil, motor, truk, maupun kendaraan bermotor lainnya wajib memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi). Tentu saja untuk memperoleh BPKB, STNK, SIM, plat beserta nomornya, diperlukan beberapa biaya, termasuk biaya khusus yang disebut pajak kendaraan bermotor serta jaminan asuransi yang bisa didapatkan oleh seorang pengemudi apabila mengalami kecelakaan dengan catatan telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pemerintah RI telah mendirikan sebuah lembaga, yang bertugas menangani hal-hal tersebut yakni pembuatan bpkb, stnk, plat beserta nomor, sim, pajak, juga bea balik nama (biaya yang dikeluarkan oleh seseorang apabila ingin mengganti nama pemilik kendaraan). Lembaga tersebut dinamakan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap). Lembaga ini merupakan kerja sama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi,

dan PT Jasa Raharja (persero). Dalam lembaga ini tentu saja harus ada bagian/seksi keuangan yang bertugas untuk mengurus segala hal yang menyangkut administrasi kepemilikan kendaraan bermotor serta syarat-syarat sebagai pengemudi yang taat akan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Beberapa penelitian empiris di atas baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun yang dilakukan oleh kalangan akademik menunjukkan bahwa penelitian tentang kinerja birokrasi pemerintah dilihat dari sudut pendekatan proses masih bersifat parsial, yaitu hanya berkaitan dengan analisis pada tingkat individu pegawai, tetapi belum melihat secara komprehensif dari sudut kinerja birokrasi pemerintah secara keseluruhan.

Semua ini menunjukkan bahwa kerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih memerlukan kajian yang mendalam dan sungguh-sungguh sehingga peran birokrasi sebagai instrumen masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dapat diwujudkan.

Kasus pelayanan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia khususnya di Kantor Samsat Provinsi D. I. Yogyakarta menarik dikaji terutama yang berkaitan dengan perumusan kebijakan, implementasi, pengendalian dan evaluasi. Disamping itu pula pelayanan ini menyentuh kebutuhan seluruh masyarakat.

Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi dan menjelaskan fenomena kinerja birokrasi pemerintah khusus pada Kantor Samsat Provinsi

D. I. Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan, kerja, kerjasama tim, dan hubungan pimpinan dengan bawahan. Variabel kinerja ini penting diteliti karena didasarkan atas alasan bahwa kinerja output yang diberikan kepada lingkungan akan sangat tergantung pada tinggi rendahnya kinerja proses. Hal ini berarti organisasi birokrasi pemerintah tak dapat meningkat kebertanggungjawabannya (*accountability*), kepercayaan, menciptakan keadilan, efektivitas eksternal dan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja eksternalnya tanpa memiliki kinerja internal yang baik.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana prosedur pengelolaan keuangan Pajak dan Bea Balik Nama kendaraan yang dapat menampilkan laporan yang cepat, tepat dan *teruptodate* pada Kantor Samsat provinsi D. I Yogyakarta ?
- b. Apakah laporan ini dapat memberi kontribusi yang baik dan positif bagi direksi maupun para pimpinan di Kantor Samsat provinsi D. I. Yogyakarta dalam mengambil keputusan ?

1.3. Batasan Masalah

Dalam pembuatan proyek akhir ini dititikberatkan pada “ prosedur pengelolaan keuangan Pajak dan Bea Balik Nama kendaraan khususnya pada kendaraan roda empat (mobil) dan kontribusi positif apa yang dapat diberikan oleh laporan ini bagi para pemimpin di Kantor Samsat D. I. Yogyakarta

dalam mengambil keputusan”.

1.4. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui prosedur pengelolaan keuangan Pajak dan Bea Balik Nama kendaraan yang dapat menampilkan laporan yang cepat, tepat dan *teruptodate* pada Kantor Samsat provinsi D. I. Yogyakarta.
- Untuk mengetahui kontribusi positif apa yang dapat diberikan oleh laporan ini bagi para pemimpin di Kantor Samsat D. I. Yogyakarta dalam mengambil keputusan.

1.5. Manfaat Penelitian

- Secara akademik; sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji kinerja Kantor Samsat Provinsi D. I. Yogyakarta maupun Samsat di provinsi lainnya pada masa yang akan datang.
- Secara metodologi; penelitian ini memperkaya indikator pengukuran tentang kinerja Kantor Samsat Provinsi D. I. Yogyakarta dalam melayani masyarakat membayar Pajak dan Bea Balik Nama kendaraan khususnya dilihat dalam sudut pandang pendekatan proses.
- Secara praktis; penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi Pemerintah khususnya Kantor Samsat Provinsi D. I. Yogyakarta dalam menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa datang.

1.6. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini termasuk dalam pendekatan *penelitian eksperimen deskriptif*, sebab melakukan percobaan pengukuran langsung dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif, yakni berupaya menggambarkan proses kinerja lembaga pemerintah dalam hal ini yaitu Kantor Samsat provinsi D. I. Yogyakarta dalam melayani masyarakat membayar Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan serta permasalahan yang berkaitan dengannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah proses pelayanan para pihak yang bertanggung jawab menangani Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan pada Kantor Samsat provinsi D. I. Yogyakarta. Selanjutnya, variabel tersebut dijabarkan menjadi sub-sub variabel. Subyek dalam penelitian ini adalah Kabag Samsat, khususnya kepala bagian Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap pelayanan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan. Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Interview (wawancara)*. Setelah data hasil penelitian terkumpul, maka akan segera dilakukan analisis data. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif karena pada dasarnya menggunakan pemikiran logis, analisa dengan logika, dengan induksi dan deduksi, serta analogi.

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika Penulisan Pada skripsi ini, terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu : bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian sistem atau prosedur, konsep dasar informasi, konsep sistem informasi, konsep dasar sistem informasi akuntansi, dasar teori akuntansi, konsep dasar basis data, serta gambaran umum perangkat lunak yang digunakan.

BAB III Analisis Dan Perancangan Sistem

Dalam bab ini menguraikan sekilas gambaran obyek penelitian (SAMSAT Yogyakarta), analisa dan perancangan sistem yang akan dibuat, serta menjelaskan peranan sistem yang akan dibuat terhadap rumusan masalah.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan tentang implementasi sistem dan

pengembangan dari analisis dan perancangan sistem yang dibuat, serta hasil pembahasan dari rumusan masalah dalam penelitian.

BAB V Penutup

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang ditulis.

