BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang serta peraturan lain tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratis, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilaan serta memperhatikan potensi dan keanekaragamaan yang dimiliki masing-masing daerah.

Pada saat ini kebutuhan setiap orang akan teknologi komputer atau perangkat keras (Hardware) semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh semakin berkembangnya sistem informasi atau perangkat lunak (software) yang dapat membantu pencapaian efesiensi dan efektivitas kerja. Kebutuhan akan sistem informasi atau perangkat lunak ditandai dengan semakin banyaknya jenis dan macam perangkat lunak yang ditawarkan kepada wajib pajak baik untuk suatu instasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Pada saat ini, Samsat Tasikmalaya baru menggunakan sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelum adanya Sistem Informasi, dahulu pekerjaan dilakukan dengan manual sehingga dapat memakan banyak waktu dan ditambah lagi jika ada kesalahan-kesalahan yang tidak diharapkan karena ketidaktelitian atau kecerobohan dari pegawai. Dengan sistem yang masih manual

bukan tidak mungkin akan lebih membuat pegawai merasa lebih berat dalam melakukan pekerjaannya, menurut Budiman Selaku bagian tata usaha mengatakan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan yang dapat dilayani sebanyak 350-450/minggu wajib pajak yang dapat dilayani yang jumlah antrian yang sangat panjang, dalam bebrapa terakhir setelah implementasi ada kenaikan pelayanan wajib pajak sebanyak 10%, selanjutnya menurut bagian tata usaha sebelum sistem informasi ini diimplementasikan atau manual ada masalah-masalah yang muncul seperti pencarian data, kesalahan penulisan nama wajib pajak, dan terjadinya kesalahan perhitungan pajak kendaraan sehingga pembayaran pajak membutuhkan waktu yang lama.

Pelayanan pemerintah yang harus melayani pembayaran wajib pajak kendaraan sebanyak itu, sepatutnya telah memiliki Sistem Informasi untuk menunjang pekerjaan mereka sehari-hari. Dikarenakan tidak sedikitnya pekerjaan yang harus mereka lakukan. Walaupun mungkin Sistem Informasi yang ada masih belum begitu canggih. Tapi setidaknya dapat meringankan dibandingkan dengan sistem yang masih manual. Penyampaian Informasi dapat dilakukan salah satunya dengan memakai komputer sebagai sarana dalam penyampaian informasi tersebut. Dengan melalui komputer, informasi dapat diakses dengan lebih mudah. Sistem Informasi yang telah terkomputerisasi dapat meningkatkan mutu serta kualitas dari informasi tersebut. Sebab itulah setiap intansi harus memiliki Sistem Informasi yang telah terkomputerisasi agar penyampaian informasi dapat berjalan dengan lancar dan lebih efisien.

Salah satu Sistem Informasi yang diperlukan dalam sebuah intansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal adalah Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan karena Pelayanan pemerintah dengan memanfaatakan teknologi informasi yang merupakan salah satu syarat terselenggaranya kepemerintahan yang baik (*good government)* dan pemerintahan yang bersih (*clean government)* serta terwujudnya transparasi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar intansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dalam suatu pembayaran pajak kendaraan tentu saja dibutuhkan ketelitian dan kecermatan agar tidak terjadi kesalahan. Inilah yang menjadi pendorong dibangunnya suatu Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan. Diharapkan dengan adanya Sistem yang telah terkomputerisasi akan lebih membantu pegawai dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih bersifat manual.

Hal ini jugalah yang dilakukan Samsat Tasikmalaya yang merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendararaan 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 menigkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian dan pengolahan informasi. Dengan menggunakan

teknologi komputer sebagai alat pengolahan data diharapkan hasil yang diperoleh dapat lebih efektif dan akurat.

Penerapan sistem informasi tidak saja bermanfaat bagi konsumen akan tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai Samsat untuk memperoleh hasil kerja yang baik, oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul" **Pengaruh Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kinerja Pegawai Samsat Di Tasikmlaya"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penyusun mengidentifikasikan masalah berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu masih terjadi kesalahan dalam penginputan data sehingga mengakibatkan kesalahan berupa penetapan pajak sehingga akan berakibat dalam proses pembayaran pajak yang nantinya akan diberikan kepada wajib pajak.

Adapun rumusan masalah yang peneliti buat adalah :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan yang berjalan di Samsat Tasikmalaya?
2. Bagaimana tanggapan pegawai terhadap implementasi Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Bagaimana Kinerja pegawai setelah menggunakan Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan bermotor?
4. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap Kinerja pegawai Samsat Tasikmlaya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi atau keterangan yang relevan dengan pemasalahan yang akan diteliti sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memeberikan gambaran mengenai pengaruh sistem informasi pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai Samsat Tasikmalaya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan yang berjalan saat ini di.Samsat Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui tanggapan pegawai terhadap implementasi sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Samsat Tasikmalaya setelah menggunakan sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kinerja pegawai Samsat Tasikmalaya?

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini terbagi atas kegunaan praktis dan akademis

1.4.1 Kegunaan Praktis

1) Bagi Intansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan upaya perbaikan masalah yang terkait dengan sistem informasi pembayaran pajak kendaran bermotor dan kinerja pegawai Samsat Tasikmalaya.

2) Bagi Pegawai

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi bagi pegawai tentang Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap Kinerja pegawai, agar pegawai menyadari pentingnya pemahaman Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan meningkatkan Kinerja pegawai.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1) Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung dilapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk dihadapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

3) Bagi Penulis

Berguna dalam menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar mengolah data, menganalisa, menginterpretasikan dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di dalam perusahaan, khususnya di Kantor Samsat Tasikmalaya.

1.5 Batasan Masalah

a. Penelitian ini dibatasi pada aspek sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terkait dengan perangkat lunak.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran disini menjelaskan isi dari penelitian yang akan peneliti lakukan, sedangkan hipotesis menjelaskan tentang hasil sementara pada penelitian yag dilakukan peneliti. Adapun kerangka pemikiran dan hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut :

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Sistem informasi pada saat sekarang ini memang sangat dibutuhkan terlebih lagi dalam suatu perusahaan jika belum memiliki sistem informasi pastinya akan berjalan dengan lambat. Untuk itu berguna sekali jika dalam suatu perusahaan dibangun sebuah sistem informasi yang dapat menunjang suatu pekerjaan agar dapat berjalan dengan lebih baik. Menurut Robert A Letch & K Roscoe Davis dalam Jogiyanto (2005:3) yang dimaksud sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Menurut Ace Suryadi (2007:8) ada 2 definisi tentang sistem informasi. Dari segi fisik dapat diartikan susunan yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan tenaga pelaksananya yang secara bersama-sama saling mendukung untuk menghasilkan suatu produk. Sedangkan dari segi fungsi sistem informasi merupakan suatu proses berurutan dimulai dari pengumpulan data dan diakhiri dengan komunikasi atau desiminasi. Selanjutnya sistem informasi dikatakan berdaya guna apabila mampu menghasilkan informasi yang baik, tinggi akurasinya, tepat waktu, lengkap dan ringkas isinya. Jadi, sebuah sistem informasi sangat penting dan berguna untuk membantu perusahaan dalam menghasilkan informasi yang akurat dan tepat. Sistem informasi yang dibangun sekarang bermacam-macam diantaranya adalah Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan yang berguna untuk memberikan informasi kepada wajib pajak dalam suatu instasi.

Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan di Samsat Tasikmalaya dibuat sebagai alat penunjang untuk memudahkan pegawai dibagian loket pembayaran yang melakukan pekerjaan dalam menginputkan dan memberikan informasi kepada wajib pajak.

Menurut Mulyadi (2001:17) Perancangan sistem pembayaran pajak kendaraan ini harus dapat menjamin:

a. Keakuratan yaitu bagaimana tingkat keakuratan data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
b. Kehandalan yaitu tingkat kecepatan, kemudahan dan kegunaan dari sistem informasi.
c. Keamanan akses yaitu tingkat keamanan akses dan data pada sistem.

Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan ini tidak sembarangan dibuat melainkan untuk dapat memudahkan pekerjaan mereka dalam menghitung dan mengolah setiap data-data yang ada untuk memberikan pembayaran para wajib pajak tersebut. Selain itu diharapkan juga dapat memperoleh hasil yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan yang diharapkan. Mengingat pembayaran pajak kendaraan sangat penting dalam suatu instansi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dengan adanya sistem informasi pembayaran pajak kendaraan ini diharapkan bukan hanya pengguna saja yang semakin berusaha meningkatkan kinerjanya tetapi juga dapat dirasakan manfaatnya bagi para pegawai yang lain sehingga dengan adanya sistem informasi ini akan berdampak kepuasan bagi

mereka atas implementasi dari sistem informasi penggajian yang sedang berjalan di perusahaan atau instansi.

Sistem informasi pembayaran pajak kendaraan pada Samsat Tasikmalaya memang tidak dapat diakses oleh semua pegawai, namun dengan adanya sistem informasi ini mereka merasa lebih puas dengan hasil yang mereka dapatkan. Dibanding dengan manual mereka merasakan manfaat yang cukup besar dikarenakan adanya sistem informasi pembayaran ini. Karena sistem informasi pembayaran dibuat bukan hanya untuk memudahkan user dalam pekerjaannya tetapi juga diharapkan para pegawai lain ikut merasakan manfaatnya dengan itu mereka akan lebih merasa puas karena sistem informasi tersebut telah berjalan sesuai harapan mereka.

Adapun pengertian dari kinerja menurut para ahli adalah :

a. Kinerja (prestasi kerja) menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
b. Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".
c. Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas

tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Pengukuran prestasi kerja karyawan menurut Anwar Prabu Mangkunegara dapat dilihat dari beberapa faktor:

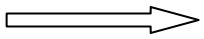
1. Kualitas Kerja yaitu bagaimana tingkat ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.
2. Kuantitas Kerja yaitu bagaimana proses kerja dan kondisi pekerjaan
3. Konsistensi Pegawai yaitu bagaimana tingkat pengetahuan karyawan tentang jobdesk.
4. Tanggung Jawab yaitu pertanggungjawaban yang diberikan pada pekerjaan.

Sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dibuat sebagai salah satu sarana pendukung bagi para pegawai dalam mengerjakan pekerjaan mereka. Selain sebagai sarana pendukung bagi pegawai, sistem informasi juga dibuat untuk meningkatkan kinerja dari para pegawai. Dengan sistem informasi yang baik, para pegawai akan terbantu dalam pengolahan data dan informasi, sehingga kinerja akan lebih meningkat.

" Penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau perusahaan, disamping itu penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya "

(Technology Acceptance Model (TAM) yang diadopsi dari Theory of Reasoned Action (TRA)) (http://www.addtoany.com)

Paradigma antara Sistem Informasi pembayaran dengan Kinerja dapat digambarkan dengan tabel sebagai berikut :

Sistem Informasi Pembayaran pajak kendaraan bermotor(Variabel Independent)		**Kinerja Pegawai(Variabel Dependent)**
kumpulan dari k omponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. . a. Keakuratan b. Kehandalan c. Keamanan akses Dr. richardus Eko Indrajit (2000:3)		Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. a. Kualitas Kerja b. Kuantitas Kerja c. Konsistensi Pegawai d. Tanggung Jawab Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67)

Gambar 1.1

Paradigma Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan dengan Kinerja Karyawan

1.6.2 Hipotesis

Menurut Husein Umar (2005:104) mengemukakan bahwa :

“Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/mengarahkan penyedikan selanjutnya”.

Menurut Kerlinger (Nazir, 2005:151) menyatakan bahwa

‘‘Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua variabel atau lebih“.

Ciri-ciri hipotesis yang baik adalah :

1. Hipotesis harus mempunyai daya penjelas.
2. Hipotesis harus menyatakan hubungan yang diharapkan ada di antara variabel-variabel.
3. Hipotesis harus dapat diuji.
4. Hipotesis hendaknya konsisten dengan pengetahuan yang sudah ada.
5. Hipotesis hendaknya dinyatakan sederhana dan seringkas mungkin.

Jelas sekali pernyataan diatas tersebut bahwa hipotesis adalah suatu pernyataan terhadap suatu hal yang bersifat sementara dan harus dibuktikan Kebenarannya melalui suatu penelitian. Berdasarkan uraian tersebut penulis dapat mengajukan suatu hipotesis dalam penelitian yaitu “ Ada pengaruh Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kinerja Pegawai Samsat di Tasikmalaya”.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah prov wilayah XXVII (Samsat) Tasikmalaya, Jl.H.Juanda

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2010. Adapaun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut :

1.7.2 Waktu Penelitian

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	2010																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Usulan Penelitian																				
2.	Pengumpulan Data																				
3.	Pengolahan data																				
4.	Analisis data																				
5.	Penulisan Laporan																				