

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target ditingkatkan. UP3AD yang dipercaya mengelola pendapatan di Provinsi Jawa Tengah, berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi akuntabilitas maupun kredibilitas dalam melayani masyarakat.

Status Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu dinas yang mendukung Pendapatan Asli Daerah, berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan dinas agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Jawa Tengah.

Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia para aparat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah serta penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan (pelayanan cepat, tepat dan biaya ringan) dengan tetap memperhatikan asas keadilan, pemerataan manfaat dan kemampuan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan dan kualitas aparat yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja penyempurnaan sistem administrasi, juga meningkatkan pembinaan secara terpadu dengan instansi yang terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing unsur.

Status Direktorat Pendapatan Daerah seiring dengan proses perkembangan pembangunan di Jawa Tengah ditingkatkan menjadi Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) Propinsi Jawa Tengah, meski status berubah pendapatan tetap Ditingkatkan targetnya. Guna meningkatkan pendapatan daerah, dirintis usaha intensifikasi dan ekstensifikasi sampai timbulnya Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap selanjutnya disingkat SAMSAT.

Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dalam sektor perpajakan adalah didirikanya Samsat. Namun dalam prakteknya, peraturan yang diberlakukan dalam masing-masing daerah berbeda, sehingga mengakibatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maupun Bea balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) tidak seragam.

Sehubungan dengan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN ON-LINE PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH (UP3AD) KABUPATEN SEMARANG”**

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penelitian pada Kantor Bersama Samsat ini, penulis ingin mengetahui beberapa hal mengenai sistem *On-Line*:

1. Bagaimana Mekanisme dan Prosedur Sistem Pembayaran *On-Line* yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Semarang ?
2. Apakah dengan adanya sistem *On-Line* berpengaruh terhadap besarnya penerimaan PKB?
3. Hambatan apa sajakah yang didapat dari Pelayanan Sistem tersebut?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Setiap penulisan Laporan sebaiknya memiliki tujuan dan kegunaan. Tujuan adalah sasaran yang hendak dicapai setelah melakukan serangkaian kegiatan. Dari tujuan yang hendak dicapai akan menimbulkan kegunaan yang bermanfaat dari sasaran yang telah dicapai.

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana Mekanisme dan Prosedur Sistem Pembayaran *On-Line* yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Semarang.
2. Mengetahui besarnya pengaruh sistem *On-Line* terhadap penerimaan PKB sebelum dan setelah *On-Line*.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dengan adanya sistem ini, baik oleh masyarakat maupun Samsat sendiri

1.3.2 Kegunaan Penulisan

Kegunaan laporan penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Samsat hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam kompetisi antar Samsat agar secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.
2. Bagi penulis sendiri diharapkan kajian ini dapat memperluas wawasan tentang perkembangan teknologi dan manfaatnya terhadap Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
3. Bagi Pembaca diharapkan memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti sehingga pembaca memperoleh pengetahuan mengenai Sistem *On-Line* beserta kontribusinya.

Cara Pengumpulan Data

Data memiliki peranan yang penting bagi penarikan kesimpulan dalam penelitian, pencarian informasi, dan pengambilan keputusan. Menurut Jogiyanto data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, objek kejadian ataupun suatu konsep. Karena itulah, data untuk menunjang pencapaian beberapa tujuan tersebut harus bisa dipenuhi.

1.4.1 Data Penelitian

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang didapat dari hasil pengamatan langsung dari obyek penelitian dan merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data ini berupa urutan dalam proses pelayanan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data ini berupa sejarah

berdirinya Kantor Bersama Samsat, Struktur Organisasinya serta data yang didapat dari petugas pengadministrasi pelayanan dan Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi menurut Siagian (1987) adalah tehnik yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang diteliti oleh penulis. Penulis melakukan pengamatan terhadap pelayanan pada Kantor Bersama Samsat, kemudian mengetahui bagaimana aplikasi yang diterapkan di kantor tersebut.

b. Wawancara

Lincoln dan Guba dalam Lexy J. Moleong (2007) mendefinisikan wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan yang dilakukan antara dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Penulis melakukan wawancara dengan narasumber yang berkompeten dibidangnya, dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap Kasi Pajak Kendaraan Bermotor. Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa WP tentang pelayanan Kabupaten Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan Laporan Tugas Akhir akan dibagi menjadi empat bab dan pada masing-masing bab nanti akan dibagi lagi menjadi beberapa subbab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab akan diuraikan hal-hal yang menjadi dasar dari pembuatan Laporan Tugas Akhir dan juga gambaran umum yang berkaitan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Dasar-dasar dan gambaran umum itu meliputi latar belakang penulisan, tujuan penyusunan laporan, pembatasan masalah, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR UP3AD KABUPATEN SEMARANG

Pada bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah Kabupaten Semarang

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis masalah dengan menggunakan data yang ada berdasarkan teori-teori yang diperoleh, dan mencoba untuk memberikan alternatif pemecahannya.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan dari apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang timbul baik sekarang maupun nanti kedepannya.