

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro jasa merupakan suatu layanan yang ditawarkan oleh lembaga profesional untuk membantu mendapatkan legalitas atau surat-surat penting. Pada umumnya cara kerja mereka adalah mempermudah birokrasi sehingga para klien tidak perlu mengeluarkan banyak waktu serta dana yang berlebih. Biro jasa bisa disebut lembaga/perusahaan yang memberikan layanan jasa non fisik/barang kepada pihak yang memerlukannya. Dan dalam hal ini biro dapat masuk kategori badan usaha maupun perorangan (Pamungkas, *et al.*, 2019).

Biro Jasa Lampung merupakan perusahaan yang bergerak pada penyediaan jasa perpanjangan pajak kendaraan yang bertempat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.50, Kota Bandar Lampung, Lampung 35128. Penelitian berfokus pada pelayanan jasa perpanjangan pajak kendaraan bermotor, plat kendaraan dan balik nama. Proses pengolahan data pelayanan pada biro jasa proses masih dilakukan secara manual berdasarkan pencatatan pada buku. Proses pencatan secara manual berpengaruh terhadap pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen hanya dapat memesan layanan hanya dapat dilakukan pada kantor biro jasa. Proses pelayanan dilakukan dengan datang ke kantor dan memberikan berkas syarat sesuai jenis pelayanan yang diinginkan, kemudian berkas tersebut diproses dan estimasikan biaya yang harus dibayarkan oleh konsumen, selanjutnya konsumen akan di infokan berdasarkan pemesanan jasa yang telah diselesaikan untuk pengambilan dokumen. Sehingga proses tersebut dirasa masih kurang optimal dari segi penyampaian informasi dan pengolahan data.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diperoleh permasalahan berupa proses pengolahan data yang dilakukan dirasa masih kurang fleksibel karena hanya dilakukan menggunakan media pencatatan atau secara manual. Proses tersebut berdampak pada kesalahan pendataan data konsumen, kehilangan berkas hingga kesalahan biaya yang diberikan kepada konsumen. Permasalahan lainnya seperti konsumen harus menunggu hasil pelayanan yang diproses oleh biro jasa dengan waktu yang cukup lama dan harus menanyakan kembali status pesanan yang telah dilakukan. Hal tersebut sering terjadi karena pihak admin

harus merespon dan memproses satu persatu dokumen dari masing-masing konsumen, sehingga penting bagi konsumen untuk memperoleh informasi status pemesanan jasa secara *online*.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi untuk mempermudah proses pelayanan jasa yang dilakukan oleh konsumen secara online menggunakan *web*. Sistem berbasis *web* digunakan karena memiliki keunggulan dari segi akses melalui jaringan internet dan pengembangan sistem yang cukup mudah dan cepat serta bersifat gratis dalam pengembangan sistemnya (Oetomo and Mahargiono, 2020). Oleh sebab itu peneliti memberikan solusi dengan membuat sistem berbasis *web* yang memiliki fitur seperti proses panyampaian jenis pelayanan, proses pemesanan, proses pembayaran, informasi status pemesanan hingga cetak laporan. Berdasarkan Latar Belakang yang telah disampaikan maka perlu di buat suatu penelitian dengan judul “ **SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK ONLINE KENDARAAN BERMOTOR PADA BIRO JASA LAMPUNG BERBASIS WEB**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan permasalahan utama yaitu:

1. Penyampaian informasi pelayanan jasa biro hanya dilakukan melalui perorangan atau datang langsung ke kantor.
2. Proses pengolahan datanya masih menggunakan pencatatan pada buku sehingga berakibat kepada kerusakan data, kehilangan dan kerangkapan data.
3. Penyampaian laporan data pemesanan biro jasa harus dilakukan rekap ulang untuk penyajian laporan kepada pemilik biro jasa.

1.3 Ruang Lingkup

Dari latar belakang permasalahan diatas, ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan berupa data konsumen, data jenis pelayanan dan berkas syarat perpanjangan pajak.
2. Proses yang dilakukan dengan melakukan pemesanan jasa oleh konsumen berdasarkan jenis pelayanan dan pembayaran secara *online* sesuai dengan rincian biaya.

3. Laporan yang dihasilkan berupa data pemesanan jasa dan menampilkan status pemesanan jasa.

1.4 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pembayaran pajak online kendaraan bermotor pada Biro Jasa Lampung berbasis *web* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan penelitiannya yaitu menghasilkan sistem informasi pembayaran pajak *online* kendaraan bermotor pada Biro Jasa Lampung berbasis *web* untuk mempermudah konsumen melakukan perpanjangan pajak, plat kendaraan hingga balik nama.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu :

1. Manfaat Bagi Biro Jasa

Manfaat bagi biro jasa dapat memberikan kemudahan penyampaian informasi pelayanan jasa dan pengolahan data pemesanan secara *online* berbasis *web*.

2. Manfaat Bagi Konsumen

Menjadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajakkendaraan bermotor secara online yang dilakukan oleh konsumen dengan pemilihan layanan seperti perpanjangan pajak, plat nomor maupun balik nama.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan diagram alir pemecahan masalah, metode-metode pendekatan, analisis berjalan, desain usulan dan desain terperinci.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi spesifikasi perangkat yang digunakan, implementasi program dan kelayakan sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**