

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pemerintah dalam kerangka pelayanan publik memerlukan *good governance* atau tata kelola yang baik, terutama terkait dengan jaminan pelayanan yang transparan, efisien serta efektif. Pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintahan, khususnya tentang pelayanan pajak semakin meningkat, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Kondisi yang demikian dapat membuka peluang bagi terlaksananya tata kelola yang baik. Penerapan teknologi informasi yang berguna bagi seluruh kalangan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pajak, sehingga sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini untuk memastikan penggunaan teknologi informasi yang benar-benar dapat mendukung tujuan penyelenggaraan pelayanan pajak, dengan memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya, dan pengelolaan risiko merupakan dasar dibutuhkannya tata kelola teknologi informasi.

SAMSAT Gunung Sugih merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang berada di Kabupaten Lampung Tengah yang di dalamnya terdiri dari 3 instansi, yaitu kepolisian, pemerintah daerah, dan bank lampung. Pada awalnya masing-masing instansi ini terpisah sehingga menyulitkan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan. Namun sekarang dijadikan satu wadah oleh karenanya dinamakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), namun untuk biaya masing-masing instansi tetap dikelola dan masuk ke masing-masing instansi.

Pada proses kerja perpanjangan STNK dan penggantian plat kendaraan pada SAMSAT Gunung Sugih sudah menerapkan sistem aplikasi khusus untuk mengelola kegiatan administrasinya. Namun sistem tersebut masih membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memproses kegiatan administrasi. Dikarenakan banyaknya kendaraan yang berada dikabupaten lampung tengah khususnya,

volume kendaraan baru maupun kendaraan mutasi dari luar daerah masuk ke Lampung Tengah. Ditambah lagi berkas-berkas yang diajukan oleh biro jasa, dan terbatasnya waktu pendaftaran pelayanan pembayaran pajak kendaraan hanya melayani hingga pukul 10:00 WIB, sehingga harus melalui proses antrian untuk perpanjangan STNK dan pergantian plat bagi *usser* (wajib pajak). Selain itu terdapat *issue* yang beredar bahwa proses pergantian plat kendaraan membutuhkan waktu yang lama dikarenakan kurangnya fasilitas berupa mesin pencetak plat yang membuat waktu pengambilan plat bisa berbulan-bulan karena melalui proses antrian yang cukup panjang dalam pencetakan platnya. Untuk itu diperlukan analisis tentang tata kelola teknologi informasi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat untuk mencari permasalahan yang terjadi pada aktivitas bisnisnya yang digunakan untuk memperbaiki sistem yang berjalan agar sesuai dengan harapan pihak manajemen SAMSAT dan *user* (wajib pajak).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian, yaitu :

1. Apakah dengan adanya tata kelola teknologi informasi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat dapat mempermudah manajemen SAMSAT dalam mengambil keputusan untuk menentukan strategi bisnis agar kinerja layanannya sejalan dengan tujuan instansi ?
2. Bagaimana membuat rekayasa perangkat lunak yang dapat menganalisa tata kelola teknologi informasi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat pada SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup yang akan diteliti hanya pada :

1. Pengukuran *maturity level* menggunakan *framework* cobit 4.1.
2. Penelitian ini hanya menggunakan proses PO8 (mengelola kualitas), DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan), DS10 (mengelola permasalahan), dan DS11 (mengelola data).

3. Program aplikasi hanya membahas pengukuran tingkat kematangan, laporan *current* dan *expect maturity level*, kesenjangan (*gap*), dan rekomendasi perbaikan sistem.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Mengukur dan menyusun laporan tingkat kematangan layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat pada SAMSAT Gunung Sugih.
2. Menerapkan analisis tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat ke dalam program aplikasi yang memudahkan auditor untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan layanannya, dan menemukan masalah yang ada pada aktivitas bisnis.
3. Memberikan rekomendasi hasil temuan untuk memperbaiki layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat agar sesuai dengan tujuan instansi dan harapan wajib pajak.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu :

1. Penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh jenjang pendidikan di perguruan tinggi.
2. Penelitian ini menjadi masukan bagi SAMSAT Gunung Sugih untuk memperbaiki proses layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat nomer kendaraan dikabupaten lampung tengah.
3. Menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang tata kelola teknologi informasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

### **1. Bab I pendahuluan**

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **2. Bab II landasan teori**

Bab ini akan menguraikan landasan teori yang menunjang pembuatan skripsi ini disetiap babnya.

### **3. Bab III metodologi penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan pada penelitian ini dan penerapannya di lapangan.

### **4. Bab IV hasil penelitian dan pembahasan**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

### **5. Bab V simpulan dan saran**

Bab ini akan menguraikan simpulan tiap bab dan saran penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya.