

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

1. Observasi

Metode observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada proses kerja layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat yang sedang berjalan pada SAMSAT Gunung Sugih. Pengamatan dilakukan beberapa kali dalam jangka waktu penelitian dari tanggal 24 Oktober 2016 – 31 Januari 2017.

2. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan mengajukan tanya jawab secara lisan maupun tertulis dengan pihak manajemen SAMSAT Gunung Sugih serta wajib pajak untuk mendapatkan informasi mengenai layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat.

3. Studi literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari teori yang mendukung penelitian, dan mengumpulkan data berupa dokumen, seperti STNK, slip tanda setoran, laporan data kendaraan, dan laporan cek fisik kendaraan yang akan digunakan penulis sebagai data sekunder untuk mendukung hasil penelitian dan pemberian rekomendasi.

4. Kuesioner

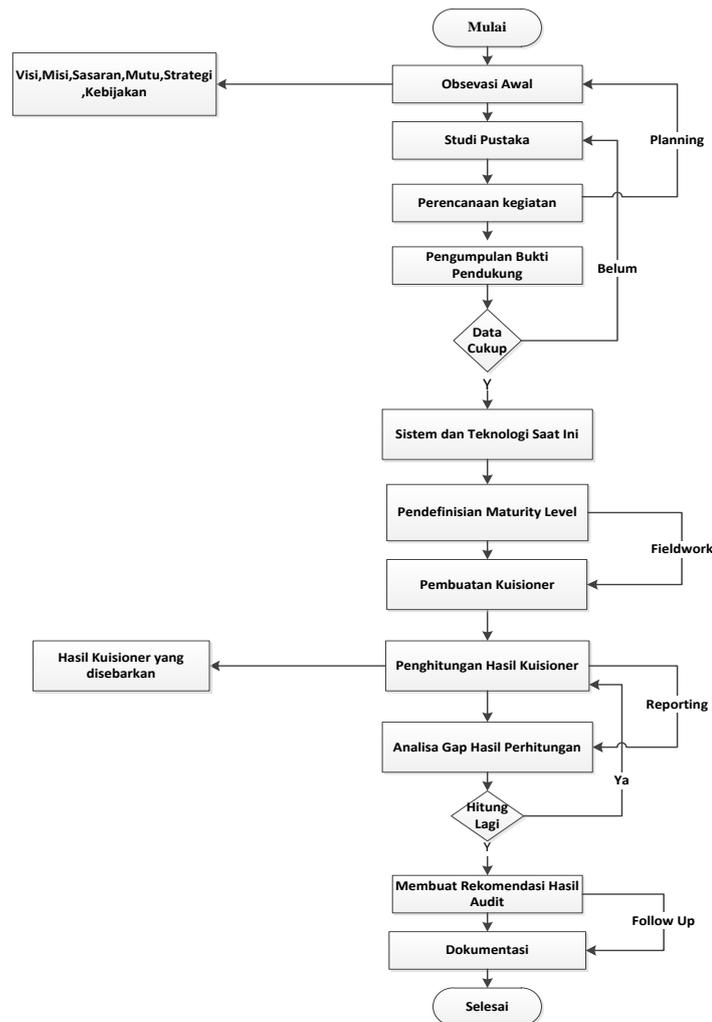
Mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi dan dijawab oleh manajemen SAMSAT dan wajib pajak yang akan digunakan penulis sebagai data primer dalam proses pengukuran tingkat kematangan pada aktivitas bisnis.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini,yaitu :

1. Metode analisis data

Metode analisa data dilapangan menggunakan audit operasional yang akan dijelaskan pada gambar 3.1 bagan alir audit operasional dan uraian di bawah ini.



Gambar 3.1 bagan alir audit operasional

a. Perencanaan (*planning*)

Pada tahapan ini dilakukan studi literatur terhadap dokumen yang berkaitan dengan layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat dengan mengacu pada visi dan misi, dan sasaran layanannya.

b. Pemeriksaan lapangan (*fieldwork*)

Penyebaran kuesioner dilapangan menggunakan teknik *sampling* dari 1 kecamatan Gunung Sugih dan alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu COBIT (*Control objectivefor information and related technology*) *framework* 4.1. Penyebaran kuesioner kepada pihak manajemen dan *user* (wajib pajak) dilakukan dari tanggal 1 November - 31 Desember 2016. Adapun jumlah responden untuk manajemen SAMSAT sebanyak 7 responden, dan *user* sejumlah 50 responden.

c. Pelaporan (*reporting*)

Auditor mengembangkan temuan - temuan audit, menggabungkan temuan – temuan tersebut menjadi sebuah laporan yang logis yang di dalamnya terdapat kesenjangan antara tingkat kematangan saat ini dengan harapan manajemen dan *user* menggunakan proses PO8 (mengelola kualitas), DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan), DS10 (mengelola permasalahan), dan DS11 (mengelola data) serta menyiapkan bukti-bukti yang mendukung hasil temuan.

d. Tindak lanjut (*Follow up*)

Auditor mengevaluasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat dengan memberikan rekomendasi perbaikan sistem layanannya, dan memastikan tindak lanjut temuan telah dilaksanakan oleh manajemen tepat pada waktunya.

2. Metodologi pengembangan sistem

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metodologi pengembangan *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan tahapan sebagai berikut.

a. Analisis

Tahapan analisis dilakukan dengan membuat alur proses kerja layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat yang sedang berjalan. Untuk

mempermudah dalam penerapannya maka *tools* yang akan penulis gunakan pada tahapan ini adalah bagan alir dokumen (*document flowchart*).

b. Desain

Pada tahap desain, penulis membuat *data flow diagram*, rancangan *output*, rancangan *input*, rancangan *database* yang meliputi relasi antar tabel, kamus data, sistem pengkodean, dan *program flowchart*.

c. Pengodean

Pada tahap pengodean, penulis menerapkan rancangan sistem yang diusulkan ke dalam program aplikasi tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan.

d. Pengujian

Pengujian dilakukan untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi pada program aplikasi.

3.3 Alat dan Bahan

Berikut akan dijelaskan tentang perangkat keras dan perangkat lunak yang menunjang pembuatan program aplikasi tata kelola teknologi informasi ini.

1. Spesifikasi perangkat keras (*hardware*)

Berikut ini merupakan perangkat keras yang akan direkomendasikan.

- a. *Processor AMD*
- b. *AGP standar/onboard*
- c. *RAM 2 GB*
- d. *Hard disk 500 GB*
- e. *LCD monitor*
- f. *Keyboard dan mouse standar.*
- g. *Laserjet printer.*

2. Spesifikasi perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung pembuatan program aplikasi ini terdiri atas system operasi, aplikasi perhitungan, aplikasi *database*, aplikasi pemrograman, dan aplikasi *report* sebagai berikut.

- a. Sistem operasi yang digunakan adalah microsoft windows 7.
- b. Aplikasi perhitungan menggunakan microsoft excel.
- c. DBMS yang digunakan adalah mysql.
- d. Aplikasi DBMS menggunakan appserv.
- e. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah bahasa java.
- f. Aplikasi pemrograman yang digunakan adalah netbeans.
- g. Aplikasi *report* yang digunakan adalah ireport.

3.4 SAMSAT Gunung Sugih

Berikut ini kan dijelaskan tentang sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi pada SAMSAT Gunung Sugih, Lampung Tengah.

3.4.1 Sejarah singkat

SAMSAT merupakan layanan bagi masyarakat (wajib pajak) dalam melaksanakan pembayaran pendaftaran pertama/kendaraan baru, kendaraan daftar ulang/pengesahan, penelitian ulang 5 tahun, pendaftaran kendaraan mutasi kendaraan yang akan dialihkan pertanggungannya (*leasing*), duplikat STNK/BPKB serta pendaftaran kendaraan dengan persyaratan khusus.

Tujuannya diadakannya SAMSAT adalah :

1. Memberikan kemudahan akses atau pelayanan terhadap masyarakat di gedung kantor SAMSAT induk.
2. Memberikan keadilan pelayanan bagi seluruh masyarakat.
3. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau birojasa.
4. Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurani kepastian hukum.

SAMSAT Gunung Sugih beralamatkan di Jl. Raya Gunung Sugih, Seputih Jaya, Lampung Tengah yang berdiri pada tanggal 20 juni 2004.

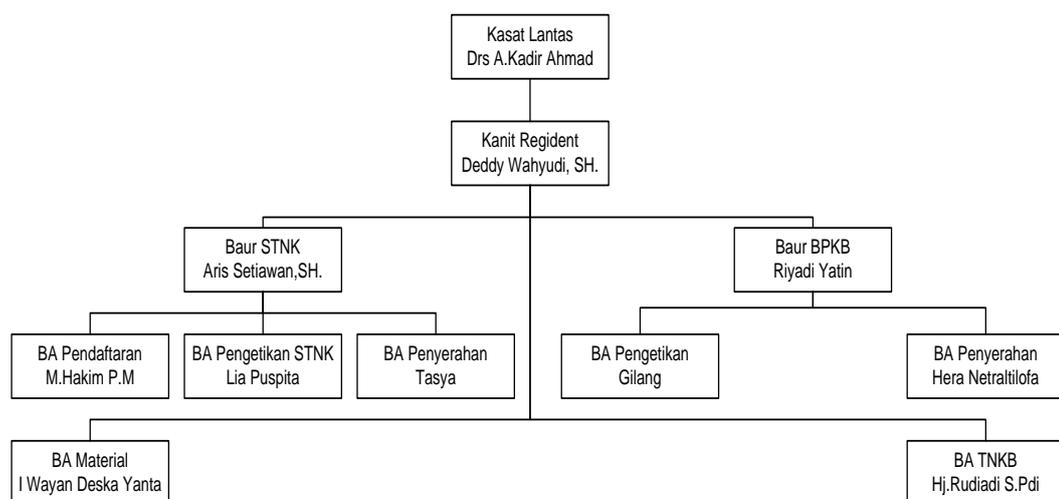
3.4.2 Visi dan misi

Berikut merupakan visi dan misi SAMSAT Gunung Sugih, Lampung Tengah.

1. Visi SAMSAT Gunung Sugih, yaitu pengelolaan pendapatan daerah yang profesional dan bertanggung jawab.
2. Misi SAMSAT Gunung Sugih :
 - a. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkuantitas maksimum kepada masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang efektif.
 - b. Mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya dan teknologi secara efisien, efektif, serta berkelanjutan dalam pengelolaan pendapatan daerah.
 - c. Melaksanakan koordinasi yang optimal dalam menciptakan sinergitas pengelolaan pendapatan daerah.

3.4.3 Struktur organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi pada SAMSAT Gunung Sugih, Lampung Tengah.



Gambar 3.2 struktur organisasi SAMSAT Gunung Sugih