**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Dinas Perhubungan adalah salah satu bagian dari instansi yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah. Instansi ini sangat membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta lingkungan yang terkait lainnya. Hal tersebut disebabkan (Saputra, Martias dan Sarfani, 2018) sistem informasi memiliki tujuan agar dapat membantu penggunanya mengelola informasi atau data yang besar maupun kecil, serta dapat diterapkan pada banyak bidang ilmu. Pengelolaan data pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi instansi.

Kebutuhan akan sistem banyak diperlukan oleh badan atau instansi yang sifatnya berhubungan dengan jasa atau pelayanan, salah satu yang dapat memanfaatkannya adalah Dinas Perhubungan Kota Pontianak yang beralamat di Jl. Alianyang No 7 78111, Sungai Bangkong, Pontianak Kota. Instansi ini bergerak dalam urusan pemerintahan daerah juga membantu mewujudkan pusat pelayanan masyarakat. Dalam satu hari kerja instansi ini dapat menerima kunjungan masyarakat kurang lebih 5 sampai 10 orang per-harinya.

Retribusi merupakan salah satu sumber utama penerimaan keuangan daerah dalam komponen Pendapatan Asli Daerah. Sumber pendapatan asli daerah dari sektor pajak parkir pengelolaanya oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak, sedangkan dari sektor retribusi parkir secara langsung dapat dikelola Pemerintah Kota dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Pontianak atau dapat dilakukan melalui

kerjasama dengan pihak ketiga. Dalam kaitan pembahasan mengenai Retribusi, jenis Retribusi Jasa Umum termasuk diantaranya Pelayanan Retribusi Terminal Batulayang.

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak bersama Petugas menyatakan bahwa Dinas Perhubungan Kota Pontianak memiliki beberapa kendala pada proses bisnis yang sedang berjalan, salah satunya pada pelayanan retribusi di Terminal Batu Layang. Pelayanan di Terminal Batulayang pengelolaan retribusi masih dilakukan secara tulis tangan, sehingga mengakibatkan proses pencarian data dan pembuatan laporan menjadi kurang efektif dan efisien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diusulkan pembuatan sistem informasi akuntansi pendapatan retribusi parkir sebagai sarana pendukung guna meningkatkan efektifitas kinerja dari pegawai maupun proses pengelolaan retribusi.

Sebagaimana telah Penulis gambarkan diatas, Dinas Perhubungan Kota Pontianak khusus nya di Terminal Batulayang dirasa perlu mempergunakan suatu sistem informasi terkomputerisasi yang dapat menangani pemungutan biaya mulai dari pencatatan data dan proses registrasinya, hingga pelaporan perkembangan retribusi Terminal Batulayang Pontianak. Selanjutnya perumusan masalah didalam Tugas Akhir yang Penulis ajukan adalah bagaimana nantinya dapat membuat sebuah perancangan program yang dapat menampung data retribusi tersebut diatas yang dilayani oleh Dinas Perhubungan Kota Pontianak demi mengoptimalkan usaha pelayanan kesehatan yang dijalankan.