

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Antrian merupakan bagian permasalahan yang ada dalam kehidupan nyata yang sering kita hadapi setiap hari. Antrian tersebut terjadi karena kebutuhan pelayanan yang melebihi kapasitas pelayanan.

Antrian adalah keseluruhan proses para pelanggan atau barang yang berdatangan dan memasuki barisan antrian yang memerlukan pelayanan. Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah sistem selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama. Namun dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi sistem, karena harus menambah fasilitas layanan.

Kantor pajak merupakan instansi milik pemerintah yang berfungsi sebagai tempat pemungutan pajak. Pengertian pajak itu sendiri adalah satu wujud kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali potensi dalam negeri. Pengertian pajak secara awam merupakan iuran dalam bentuk uang (bukan barang) yang dipungut oleh pemerintah (negara) dengan suatu peraturan tertentu (tarif tertentu) dan selanjutnya digunakan untuk pembiayaan kepentingan-kepentingan umum.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat merupakan sebagai tempat dimana diadakannya transaksi dalam hal ini yaitu melakukan

penyetoran bukti pembayaran pajak setelah pelanggan (Wajib Pajak) melakukan pembayaran di Bank yang ada. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat yang melayani dan mengawasi proses penyetoran bukti pembayaran pajak, serta pelayanan yang lainnya setiap hari dihadapkan pada situasi bagaimana mengusahakan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan (Wajib Pajak). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama memiliki empat aktivitas sistem pelayanan, yaitu sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH (Pajak Penghasilan), sistem pelayanan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), sistem pelayanan pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) atau PKP (Pengusaha Kena Pajak) dan sistem pelayanan informasi PBB (Help desk). Banyaknya aktivitas sistem pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat membuat banyak pelanggan yang harus menunggu, sementara fasilitas pelayanan tidak bertambah. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap pelanggan karena pelanggan harus menunggu lama (mengantri) untuk mendapatkan pelayanan.

Untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan antrian, salah satunya adalah melakukan analisis pada sistem pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat dengan menggunakan teori antrian yaitu bagaimana mengusahakan waktu tunggu atau antrian itu sekecil mungkin. Analisis ini dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian di mana antrian tersebut terjadi. Hal ini dimaksudkan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan (untuk sistem pelayanan PBB, pendaftaran NPWP dan informasi PBB) dan kondisi tertentu (untuk sistem

pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH) sehingga analisis sistem antrian tersebut akan memberikan masukan atau solusi pemecahan dari permasalahan tersebut atau dapat juga menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang akurat.

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis sebuah sistem antrian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat agar sistem pelayanan dapat bekerja secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan keuntungan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat dengan menentukan model yang didapat dan menentukan ukuran kinerja sistem yaitu jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistem ( $L_s$ ), jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian ( $L_q$ ), waktu menunggu yang diperkirakan dalam sistem ( $W_s$ ) dan waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian ( $W_q$ ).

## **1.3. PEMBATAAN MASALAH**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini akan dibatasi pada masalah antrian yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang, yaitu pada sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH (Pajak Penghasilan), sistem pelayanan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), sistem

pelayanan pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) atau PKP (Pengusaha Kena Pajak), dan sistem pelayanan informasi PBB (Help Desk). Untuk sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH (Pajak Penghasilan), sistem pelayanan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), sistem pelayanan pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) atau PKP (Pengusaha Kena Pajak), dan sistem pelayanan informasi PBB (Help Desk) dimana masyarakat sebagai pelanggan (Wajib Pajak) dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai fasilitas pelayanan. Sedangkan untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama itu sendiri dibatasi pada pelayanan pajak yang ada Semarang Barat. Sedangkan pengambilan data untuk sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH diambil hanya pada periode sibuk, tetapi untuk sistem pelayanan yang lain diambil pada periode biasa.

#### **1.4. TUJUAN DAN MANFAAT**

##### **1.4.1. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- Melakukan analisis teori antrian sehingga terbentuk sebuah model antrian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat.
- Menentukan karakteristik-karakteristik yang mengukur kinerja sistem sehingga sistem pelayanan dapat bekerja secara optimal agar dapat menampung pelanggan sebanyak mungkin dan dapat meningkatkan keuntungan bagi pihak instansi.

#### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- Bagi penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat dengan fakta di lapangan.
- Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat hasil yang diperoleh dari analisis dapat digunakan sebagai masukan untuk kemajuan dan perkembangan citra pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan keuntungan bagi pihak instansi.

#### **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

Susunan sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini adalah BAB I menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. BAB II menjelaskan tentang gambaran umum KPP Pratama Semarang Barat dan teori-teori dasar yang akan digunakan sebagai acuan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang diteliti. BAB III menjelaskan tentang metode pengumpulan data, variabel penelitian, prosedur penelitian dan analisis data. BAB IV menjelaskan tentang analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai model antrian yang dapat digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Semarang Barat. BAB V menjelaskan tentang beberapa

kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran sebagai masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.