

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pemberian Otonomi Daerah kepada masing-masing daerah maka diseluruh Kabupaten dan di Provinsi Jawa Tengah telah membentuk Kantor Bersama SAMSAT untuk melayani ditiap daerah khususnya di Slawi tepatnya di Kabupaten Tegal. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal digunakan sebagai tempat pelayanan pajak kendaraan bermotor, pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal terdapat beberapa pelayanan administrasi, pemohon (pemilik kendaraan bermotor) yang datang pada Kantor Bersama SAMSAT setiap harinya tidak terbatas, maka dari itu para pemohon harus rela menunggu (antri) giliran untuk mendapatkan pelayanan.

Menunggu (antri) disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna layanan (pemohon) tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap pemohon karena pemohon harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Situasi menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan. Pemohon datang ke tempat itu dengan waktu yang acak, tidak teratur

dan tidak dapat segera dilayani. Situasi antrian yang umum diantaranya: pesawat yang akan mendarat atau tinggal landas, mesin yang akan diperbaiki, para nasabah yang menunggu antrian di Bank, dan pemohon yang menunggu antrian pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal sebagai tempat pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK setelah lima tahun dan pelayanan Kendaraan Baru, Bea Balik Nama Kendaraan, Mutasi masuk, Mutasi keluar, Ganti Nomor Polisi, dengan tiga sistem pelayanan, yaitu pelayanan pendaftaran/penetapan yang mempunyai 1 loket, pelayanan pendataan yang mempunyai 1 loket, dan pelayanan penelitian ulang, pembayaran serta penyerahan STNK mempunyai 1 loket. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal setiap harinya dihadapkan pada situasi bagaimana mengusahakan pelayanan yang memuaskan bagi para pemohonnya, misalnya pada saat pemohon menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor, dimana pemohon membutuhkan waktu menunggu yang relatif lama menyebabkan antrian yang cukup panjang terutama pada waktu tertentu. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap pemohon sehingga dapat mengganggu kenyamanan pemohon.

Untuk mengurangi antrian atau mencegah timbulnya antrian salah satunya adalah melakukan analisis pada sistem pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal dengan menerapkan teori antrian. Analisis ini dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian dimana antrian tersebut terjadi. Hal ini

dimaksudkan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan, sehingga analisis sistem antrian tersebut akan memberikan masukan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan dengan lebih optimal.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang terjadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal, yaitu banyaknya jumlah pemohon yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan mempengaruhi sistem pelayanan yang ada dan menyebabkan antrian yang panjang sehingga pemohon menunggu lama. Maka dibutuhkan suatu sarana yang mampu menggambarkan kondisi sistem pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal secara tepat. Sehingga dapat mengevaluasi kondisi pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal dengan aplikasi teori antrian yaitu menentukan model sistem antrian, serta mengoptimalkan pelayanan pemohon pajak kendaraan bermotor dengan menentukan ukuran kinerja sistem, sehingga sistem pelayanan dapat bekerja secara optimal.

1.3 PEMBATAAN MASALAH

Penelitian ini hanya dibatasi pada permasalahan antrian pemohon pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal pada sistem pelayanan yaitu, sistem pelayanan pendaftaran (dengan jenis pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK setelah lima tahun, pelayanan Pajak Kendaraan Baru, Bea Balik Nama Kendaraan, Mutasi

masuk, Mutasi keluar, Ganti Nomor Polisi), sistem pelayanan pendataan (dengan jenis pelayanan Pajak Kendaraan Baru, Bea Balik Nama Kendaraan, Mutasi masuk, Mutasi keluar, Ganti Nomor Polisi), dan sistem pelayanan penelitian ulang, pembayaran serta penyerahan STNK (dengan jenis pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK setelah lima tahun, pelayanan Pajak Kendaraan Baru, Bea Balik Nama Kendaraan, Mutasi masuk, Mutasi keluar, Ganti Nomor Polisi). Pada permasalahan situasi antrian di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal, dapat didefinisikan yang dimaksud pelanggan adalah pemohon yang datang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sedangkan sebagai pelayan adalah loket pelayanan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menghasilkan suatu model sistem antrian pelayanan pemohon pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien bagi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal.
2. Menerapkan beberapa konsep antrian dalam menentukan suatu model antrian.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa studi pada kehidupan nyata.
2. Bagi instansi, sebagai masukan untuk dapat mengantisipasi permasalahan antrian pemohon di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal
3. Bagi pembaca, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan teori antrian di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Teori Antrian Pada Sistem Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal” disusun sebagai berikut, yaitu BAB I PENDAHULUAN bab ini berisi tentang uraian latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan. BAB II TINJAUAN PUSTAKA bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tegal dan teori - teori dasar yang akan digunakan sebagai acuan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang diteliti. BAB III METODOLOGI PENELITIAN Bab ini menjelaskan tentang langkah - langkah penelitian yang akan dilakukan dan analisis yang akan dikerjakan. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN bab ini berisi tentang pengolahan data hasil penelitian, analisis

data hasil penelitian, dan pembahasan. BAB V PENUTUP Bab ini berisi tentang kesimpulan dari analisis hasil penelitian dan saran.