

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembayaran pajak perpanjangan dan pembaharuan STNK merupakan kewajiban yang dilakukan setiap setahun dan lima tahun sekali bagi mereka yang memiliki kendaraan bermotor. Di era modern sekarang ini dimana jumlah pemilik kendaraan bermotor khususnya sepeda motor semakin meningkat, maka dengan sendirinya harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sumber pendapatan negara yang cukup besar salah satunya adalah dari pajak kendaraan bermotor, pemerintah bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional sehingga masyarakat tidak repot dan resah dalam membayar pajak.

Kinerja dan berbagai fasilitas pelayanan akan dirasakan dan tampak dimata masyarakat. Reputasi badan tersebut dipertaruhkan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, akan lebih baik jika pada bagian pelayanan selalu diutamakan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa faktor lain ikut berperan serta didalamnya seperti kapasitas tempat duduk, kinerja pegawai, penataan tempat, lama pelayanan, dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut menjadi perhatian masyarakat dalam menilai kualitas badan tersebut serta perlu diperhatikan dalam melakukan pengembangan pelayanan publik terutama pada sistem antrian loket pelayanannya, Karena dalam hal pelayanan yang tidak dapat dihindari adalah waktu masyarakat menunggu diantrian untuk dilayani.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan layanan yang melebihi kemampuan (kapasitas) fasilitas pelayanan, pada banyak hal dengan adanya penambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Menunggu terlalu lama akan sangat membosankan bagi masyarakat hanya untuk menunggu antrian padahal masih banyak yang harus dikerjakan, masalah seperti ini harus segera ditangani karena mengingat citra lembaga yang harus dipertahankan.

Berdasarkan masalah diatas, upaya untuk menerapkan metode *Least Square* dalam sistem antrian kantor SAMSAT menjadi salah satu faktor yang penting untuk dilaksanakan sehingga dapat membantu pihak kantor SAMSAT untuk mengetahui sewaktu-waktu akan terjadi antrian yang panjang dan membutuhkan penambahan pelayanan dalam mengatasi masalah antrian tersebut dengan melakukan analisis sistem antrian nasabah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menerapkan metode *Least Square* dalam sistem antrian di kantor SAMSAT ?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Berdasarkan permasalahan diatas memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Perhitungan dilakukan pada penelitian ini berdasarkan teori antrian

2. Data yang digunakan adalah data yang diambil pada Kantor SAMSAT melalui perhitungan waktu kedatangan, waktu menunggu, waktu pelayanan dan waktu selesai pelayanan.
3. Sistem ini hanya diterapkan pada Kantor SAMSAT
4. Aplikasi yang digunakan berbasis *web*
5. Sistem ini memakai model antrian M/M/1 dan disiplin antrian FCFS (*First Come First Service*).
6. Sistem ini menggunakan metode *Last Square*

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan penelitian yaitu menghasilkan Sistem dengan Penerapan Metode *Last Square* pada Sistem Antrian kantor SAMSAT.

#### **1.5 Manfaat**

Dengan adanya Sistem Informasi Implementasi Sistem Antrian dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memudahkan pihak kantor SAMSAT dalam penentuan waktu penambahan pelayanan
2. Memudahkan dalam melakukan analisis sistem antrian
3. Mengatasi masalah antrian yang panjang
4. Sistem dapat memprediksi jumlah antrian pada minggu berikutnya