

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menghadapi semakin ketatnya persaingan antar perusahaan di dunia saat ini, mendorong setiap perusahaan di berbagai kehidupan manusia yang siap dan selalu ingin terdepan dalam memberikan keunggulannya masing-masing serta dapat diandalkan, sehingga setiap perusahaan harus dapat menghadapi serta melewati tantangan dan persaingan tersebut dengan sukses.

Salah satunya adalah perusahaan dalam negeri dalam bidang layanan masyarakat yang setiap harinya dikunjungi oleh masyarakat yaitu Samsat Surabaya. Dimata masyarakat Samsat merupakan sebuah badan usaha milik negara yang membantu masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran maupun pembaharuan surat-surat identitas kendaraan roda dua dan roda empat. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat ini, Samsat harus memberikan respon yang optimal melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

Samsat Surabaya merupakan suatu badan usaha milik negara yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat salah satunya yaitu melayani proses pembayaran pajak kendaraan lima tahunan. Pengunjung pada awalnya mengambil formulir pada layanan cek fisik kendaraan untuk melakukan pendaftaran dan diisi berdasarkan data identitas pengunjung, setelah diisi maka formulir diberikan ke layanan cek fisik kendaraan untuk melakukan proses cek fisik kendaraan, setelah kendaraan pengunjung dinyatakan memenuhi standar selanjutnya pengunjung menyerahkan *fotocopy* identitas diri dan surat identitas kendaraan ke layanan

formulir. Data identitas tersebut akan diverifikasi pada layanan blokir, setelah proses verifikasi selesai maka akan dilakukan proses pengesahan pada layanan kelompok kerja (pokja) pengesahan ulang (penul) lima tahun, selanjutnya pengunjung melakukan pembayaran ke layanan pokja pembayaran. Setelah melakukan pembayaran, maka akan dicetak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan plat nomor yang baru. Setelah proses cetak dan pembuatan plat nomor selesai, pengunjung dapat mengambilnya pada layanan pokja penyerahan STNK dan plat nomor. Berdasarkan data Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Surabaya Selatan bulan Desember 2016, kendaraan yang telah melakukan proses pembayaran pajak lima tahunan terdapat 343.745 unit (262.097 kendaraan roda dua dan 81.648 kendaraan roda empat). Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Samsat Surabaya harus benar-benar optimal dalam memilih dan menerapkan sebuah konsep dalam mengatur proses operasionalnya.

Namun fakta yang terjadi bahwa dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan, masyarakat harus mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan khususnya pada saat pelayanan cek fisik kendaraan. Rata-rata kedatangan pengunjung adalah 1 sampai 3 menit sementara rata-rata waktu tunggu pelayanan adalah 1 sampai 12 menit. Rata-rata pengunjung Samsat Surabaya wilayah Selatan berdasarkan data UPTD Surabaya Selatan bulan Desember 2016 adalah 13.000 pengunjung per hari.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, dalam tugas akhir ini akan dibangun model simulasi antrian pada Samsat Surabaya secara statistik dan selanjutnya akan dibuat simulasi untuk menentukan model layanan yang paling optimal pada

pelayanan pembayaran pajak lima tahunan untuk kendaraan roda dua dan roda empat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan, yaitu bagaimana memodelkan dan mensimulasikan pelayanan pembayaran pajak lima tahunan untuk kendaraan roda dua dan roda empat pada Samsat Surabaya Selatan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor yang digunakan untuk memodelkan dan mensimulasikan sistem antrian di Samsat Surabaya Selatan adalah waktu kedatangan pengunjung dan waktu pelayanan roda dua maupun roda empat.
2. Penggunaan model antrian menggunakan *multi channel multi phase*.
3. Jam pelayanan 08.00 – 13.00 (Senin – Jumat), 08.00 – 12.00 (Sabtu)
4. Data sampel yang digunakan hanya pada pengunjung yang melakukan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan.

## **1.4 Tujuan**

Mengacu pada perumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menghasilkan solusi optimal dalam memodelkan dan mensimulasikan proses pembayaran pajak lima tahunan untuk kendaraan roda dua dan roda empat di Samsat Surabaya Selatan.

## 1.5 Manfaat

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan pada Samsat Surabaya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan serta kesimpulan dan penutup.

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang Samsat Surabaya Selatan, proses bisnis pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan yang terjadi saat ini, permasalahan yang terjadi saat ini, tujuan, manfaat, dan solusi yang diberikan.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini dibahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pemodelan dan simulasi antrian pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan pada Samsat Surabaya Selatan.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dibahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam proses memodelkan dan mensimulasikan antrian pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan pada Samsat Surabaya Selatan serta tahap-tahap pengerjaannya.

#### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini dibahas proses pemodelan dan simulasi antrian pelayanan pembayaran pajak kendaraan lima tahunan pada Samsat Surabaya Selatan berdasarkan hasil data penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang didapatkan dari hasil pemodelan dan simulasi. Hasil dari pembahasan ini berupa rekomendasi yang dapat diterapkan pada proses bisnisnya oleh manajer Samsat Surabaya Selatan.

#### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil proses pemodelan dan simulasi serta rekomendasi yang dapat diterapkan dan dikembangkan ke proses bisnis Samsat Surabaya Selatan agar menjadi lebih baik.

