

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di berbagai bidang semakin canggih. Persaingan yang bergerak dibidang jasa pun semakin ketat. Hanya orang-orang yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas yang dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi secara terus menerus yang mampu berkembang dalam era globalisasi pada saat ini. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa karena suatu pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh konsumen yang menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Peristiwa mengantri merupakan kejadian alami dan peristiwa ini merupakan kondisi yang tidak nyaman bagi manusia. Peristiwa mengantri akan menjadi masalah dimana pada masa modern semua dituntut untuk serba cepat seperti pada lalu lintas data, telekomunikasi, dunia industri, dan lain-lain. Modernisasi mengakibatkan manusia cenderung untuk menghilangkan

proses mengantri sehingga segala perubahan dilakukan. Perubahan itu cenderung mendorong manusia untuk mendapatkan semua yang diinginkan secara instan, seperti makan di warung tanpa harus memasak di rumah, berangkat kerja dengan mobil tanpa harus berjalan kaki dari rumah, mencari informasi dengan *surfing* internet tanpa harus membeli koran, dan sebagainya. Tak hanya itu, berbagai perubahan tersebut juga menuju kepada semua lembaga dan perusahaan terutama badan pemerintah yang menyangkut pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bagian yang cukup penting karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2006:143).

UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai tuntutan perubahan itu telah dijawab serius oleh

pemerintah yang tertulis pada UU No.25 Tahun 2009 yang merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik.

Dalam undang-undang tersebut disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang telah dibakukan dalam pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik serta acuan pelaksanaan dan penyelenggaraannya. Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator keberhasilannya. Kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dan hal ini dapat dinilai langsung oleh masyarakat pada bagian pelayanan.

Bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang minimal dioperasikan oleh seorang pegawai yang ditugaskan untuk melayani suatu keperluan masyarakat. Bagian ini mudah terkena kritik dari masyarakat karena merupakan bagian yang tampak di mata mereka. 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. Loket pelayanan tidak serta merta hanya sebuah loket dan pegawai tapi 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.

Pada Kantor SAMSAT Bandung terutama pada pelayanan pengesahan pajak kendaraan menurut hasil interview masih tampak beberapa kekurangan antara lain seperti masyarakat yang tampak ramai mengantri, mengeluh atas lama waktu pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Hal ini perlu dipertimbangkan mengingat citra lembaga yang harus dipertahankan. SAMSAT Bandung merespon positif kekurangan-kekurangan ini dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Untuk menyelesaikan pengesahan satu tahun menurut hasil wawancara dengan bagian pelayanan di kantor SAMSAT Bandung memiliki target waktu pemrosesan 10 menit. Berdasarkan hal ini peneliti tertarik untuk mencoba menyelesaikan permasalahan sistem antrian ini dengan prioritas yaitu waktu 10 menit per orang dalam memperpanjang STNK satu tahunan.

Dalam upaya meminimasi ketidakpuasan pelanggan, perusahaan jasa harus mencari strategi, meningkatkan mutu dan pelayanan kepada konsumen agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Zeithaml et al, (1990) seperti dikutip Yun, Yong, dan Loh (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan, yaitu kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan. Menurut hasil wawancara dengan bagian pelayanan di kantor SAMSAT Bandung, pada kondisi antrian yang sangat banyak jumlah konsumen perharinya bisa mencapai ratusan pelanggan yang datang untuk

melakukan pembayaran pajak satu tahunan. Salah satu faktor yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan tersebut adalah dalam menentukan dan menerapkan teori antrian di perusahaan tersebut. Dengan menerapkan sistem teori antrian diharapkan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen tidak mengecewakan, karena sistem antrian yang terjadi telah terealisasi dan terstruktur.

Teori antrian (*Queueing Theory*) merupakan studi probabilistik kejadian garis tunggu (*waiting lines*), yakni suatu garis tunggu dari *customer* yang memerlukan layanan dari sistem yang ada. Antrian terjadi karena adanya keterbatasan sumber pelayanan, yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya *server* karena alasan ekonomi. Jika jumlah *server* yang disediakan terbatas, memungkinkan terjadi antrian yang terlalu lama, sehingga orang dapat memutuskan untuk meninggalkan antrian tersebut.

Hal ini merupakan suatu kerugian bagi pihak perusahaan karena kehilangan *customer*. Agar tidak kehilangan *customer*, maka pihak perusahaan harus menyediakan *server* yang mencukupi, tetapi dilain pihak perusahaan harus mengeluarkan biaya yang lebih besar (Sinalungga, 2008:238). Oleh karena itu, agar tidak terjadi kerugian dibutuhkan analisis sistem antrian di perusahaan tersebut.

Ada dua metode dalam menentukan analisis pada sistem antrian yaitu dengan menggunakan *cost model* dan *aspiration-level model* (Taha, 2007:597). Kedua model ini meninjau analisis dari sistem antrian dari dua

faktor yaitu *cost model* dari sisi biaya sedangkan *aspiration-level model* dari sisi waktu. Masalah yang terjadi pada Kantor SAMSAT Bandung digolongkan pada *aspiration-level model*. Masalah terjadi bukan karena Kantor SAMSAT Bandung kehilangan *customer* atau masyarakat tapi mengenai waktu pelayanan. Citra suatu lembaga akan menjadi buruk apabila pelayanannya kurang memuaskan bagi para *customer* dimana faktor waktu pembayaran yang terlalu lama menjadi masalahnya. Joko Widodo (2001) “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan a .”

Dalam skripsi ini akan dibahas mengenai sistem antrian pada loket pelayanan Kantor SAMSAT Bandung. Menurut hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak (konsumen) pada tanggal 7 Januari 2016 di Kantor SAMSAT Bandung konsumen mengeluh karena mereka merasa tidak puas dengan pelayanan pembayaran pajak STNK satu tahunan di Kantor SAMSAT Bandung karena terdapat masyarakat yang masih mengantri panjang sehingga diperlukan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan untuk keperluan pembayaran pajak kendaraannya. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu ditinjau kembali bagaimana pelayanan mengoptimalkan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT kota Bandung sehingga ketidakpuasan pelanggan akibat adanya antrian dapat dicari solusinya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana model sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor SAMSAT Bandung?
2. Bagaimana sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor Samsat Bandung?
3. Bagaimana pengoptimalan sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor Samsat Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui model sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor SAMSAT Bandung.
2. Mengetahui sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor SAMSAT Bandung.
3. Mengetahui optimalisasi sistem antrian pembayaran pajak kendaraan satu tahunan di Kantor SAMSAT Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, dapat menambah pengetahuan mengenai teori antrian tentang antrian *multi channel multi phase* sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk membuat karya ilmiah yang terkait dengan teori antrian.
2. Bagi lembaga, dapat menambah referensi mengenai penerapan teori antrian khususnya mengenai tipe antrian *multi channel multi phase*.
3. Bagi Kantor Samsat Bandung, dapat mengetahui karakteristik yang dihasilkan dari penelitian serta penerapannya dalam pengambilan keputusan untuk pengoptimalan sistem antrian pada loket pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

1. Tidak membahas *reneging*, yaitu menggambarkan situasi dimana seseorang masuk dalam antrian, namun belum memperoleh pelayanan, kemudian meninggalkan antrian tersebut. *Balking* menggambarkan orang yang tidak masuk dalam antrian dan langsung meninggalkan tempat antrian. *Jockeying* menggambarkan orang yang pindah-pindah antrian.
2. Dianggap pelanggan masuk dalam antrian seluruhnya

1.6 Kerangka Pemikiran

Kegiatan operasi merupakan salah satu fungsi dari bisnis disamping financial, marketing, maupun personalia. Operasi tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus selalu berhubungan dengan fungsi-fungsi lainnya. Setiap perusahaan memiliki fungsi operasi, maka manajemen operasi berfungsi untuk manage fungsi operasi dalam suatu organisasi. Pada awalnya manajemen operasi lebih banyak memfokuskan pada operasi perusahaan manufaktur, sehingga dikenal dengan istilah “Manajemen Produksi”. Seiring dengan perkembangan sektor jasa yang begitu pesat, maka manajemen operasi juga memfokuskan pembahasan pada operasi jasa.

Dalam melaksanakan kegiatan produksi suatu perusahaan, diperlukan suatu manajemen yang berguna untuk menerapkan keputusan-keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen operasional. Pengertian manajemen operasional tidak terlepas dari pengertian manajemen pada umumnya, yaitu mengandung unsur adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasi berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu seperti yang dijelaskan oleh Roger G.Schoeder (2002) manajemen operasi adalah “proses menghasilkan barang atau jasa dalam organisasi dan pengambilan keputusan berdasarkan fungsi-fu

Berry Rander (2009:4), manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Menurut Eddy Herjanto (2007:2), manajemen operasional adalah suatu

kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Definisi manajemen operasi yang telah dijelaskan para ahli diatas dalam perusahaan jasa dengan demikian fungsi dari produksi memang tidak terlihat secara nyata, tetapi kegiatan penyediaan harus mengikuti proses – proses fungsi operasi. Misalnya, dalam industri jasa akan timbul masalah apabila jumlah fasilitas pelayanan lebih sedikit dari kebutuhan pelayanan. Sering orang harus menunggu untuk dilayani dalam upaya untuk mendapatkan jasa yang mereka butuhkan. Baris tunggu ini disebut dengan antrian (*queues*). Baris tunggu ini terjadi apabila konsumen, karyawan, atau mesin – mesin sedang menunggu pelayanan sebab pada saat bersamaan bagian atau fasilitas pelayanan sedang melayani lainnya sehingga tidak mampu melayani pada saat itu juga. Pelaku – pelaku utama yang terlibat dalam situasi antrian adalah pelanggan atau konsumen (manusia/peralatan) dan pelayanan/karyawan.

Menurut Everette dan Ebert (1992:202) mendefinisikan teori antrian adalah konsep yang digunakan untuk menjelaskan dan mengukur pola kedatangan dan pelayanan konsumen untuk mengevaluasi efektifitas dalam melayani konsumen yang berada di jalur atau garis tunggu (antrian). Seperti keterangan diatas bahwa antrian dapat terjadi karena kebutuhan akan pelayanan melebihi kapasitas layanan sehingga seseorang atau satuan barang yang membutuhkan layanan tersebut tidak dapat segera mendapat layanan karena adanya kesibukan fasilitas pelayanan. Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu

berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi organisasi, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan pelanggan, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Menurut Siagian (1987), antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda – beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Klasifikasi menurut Hilier dan Lieberman (2002) adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan komersial
2. Sistem pelayanan bisnis – industri
3. Sistem pelayanan transportasi
4. Sistem pelayanan social

Sistem pelayanan komersial merupakan aplikasi yang sangat luas dari model – model antrian, seperti restoran, kafetaria, toko – toko, salon, butik, supermarket, dan sebagainya. Sistem pelayanan bisnis – industri mencakup lini produksi, sistem material – handling, sistem pergudangan, dan sistem – sistem informasi komputer. Sistem pelayanan sosial merupakan sistem – sistem pelayanan yang dikelola oleh kantor-kantor dan jawatan – jawatan lokal maupun nasional, seperti kantor

registrasi SIM dan STNK, kantor pos, rumah sakit, puskesmas, dan lain – lain (Subagyo, 2000).

Dari beberapa pendapat para ahli yang menjelaskan, teori antrian dapat disimpulkan yaitu konsep yang digunakan untuk menjelaskan dan mengukur pola kedatangan konsumen yang berada di jalur atau garis tunggu (antrian) yang memerlukan layanan satu atau lebih.



BAGIAN KERANGKA PEMIKIRAN

