

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan zaman saat ini sangat pesat, teknologi sudah semakin canggih, semua kegiatan bisa dilakukan dari rumah seperti pendaftaran antrian contohnya. Antrian merupakan kegiatan menunggu layanan di suatu tempat dengan antrian diharapkan dapat melakukan layanan sesuai dengan yang disediakan. Jenis antrian ada 2 yaitu antrian secara langsung(manual) dengan cara datang langsung ke tempat layanan dan secara *online* yaitu *by* sistem atau semacamnya.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Dumai sebagai salah satu kantor vertikal kementerian keuangan, memiliki tugas untuk memberikan layanan kepada *stakeholder* dalam proses pelaksanaan anggaran yang bersumber dari APBN. Layanan CSO (*Customer service office*) dapat dilakukan secara *daring* maupun *luring*. Kondisi saat ini, khususnya layanan disediakan secara *luring* dengan cara *stakeholder* datang ke KPPN Dumai dengan langsung menuju ke meja konsultasi apabila tidak ada yg sedang konsultasi, jika ada yang sedang konsultasi maka harus menunggu selesai terlebih dahulu, sehingga tidak tau berapa lama akan menunggu konsultasi tersebut selesai. Kondisi seperti ini bisa menyebabkan tumpukan antrian jika banyak satker yang ingin konsultasi pada saat bersamaan dan juga menyebabkan CSO kesusahan untuk mengatur siapa yg akan konsultasi terlebih dahulu karena sebelumnya tidak melakukan perjanjian untuk konsultasi.

Panjangnya antrian serta lamanya waktu tunggu menyebabkan nasabah menjadi bosan dan menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mengantri, sementara di luar sana mungkin mereka bisa melakukan sesuatu yang lebih bermanfaat daripada hanya sekedar mengantri. Nasabah mungkin akan membatalkan transaksi di *bank* tersebut dan memilih melakukan transaksi di *bank* lain yang memberikan pelayanan lebih memuaskan. Kurang optimalnya pelayanan

pada antrian menyebabkan konsumen merasa kurang nyaman masalah antrian dapat diatasi dengan menggunakan komputer sehingga dapat membantu perusahaan dalam melayani nasabah. Penggunaan aplikasi antrian ini diharapkan agar nasabah tidak perlu lagi membuat barisan panjang untuk mendapatkan pelayanan. Aplikasi antrian akan menghasilkan pelayanan yang baik dan nasabah dapat mengantri dengan tertib (Jades Purwanto Simarmata,2020)

Aplikasi antrian ini sangat efektif melayani pengambilan antrian wajib pajak. Namun, jika wajib pajak yang mengambil antrian dalam jumlah yang banyak menyebabkan antrian wajib pajak yang panjang. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan perancangan dan implementasi aplikasi pengambilan dan pemanggilan antrian berbasis *web*. Aplikasi ini dapat diakses dari mana saja, sehingga wajib pajak dapat mengambil nomor antrian melalui perangkat apapun tanpa perlu antri di kantor SAMSAT dan dapat mengetahui nomor antrian yang berjalan, sehingga wajib pajak dapat memperkirakan waktu berkunjung ke kantor SAMSAT untuk mendapatkan pelayanan (Rachmat, 2018)

Dari permasalahan diatas, maka diusulkan *Aplikasi Antrian layanan satker berbasis website* yang di rancang untuk memudahkan *stakeholder* menentukan jadwal konsultasi tanpa harus menunggu terlalu lama,yaitu dengan caramelakukan pendaftaran melalui aplikasi ini dengan memilih waktu konsultasi yang disediakan oleh *CSO* dan mengisi formulir pendaftaran.Aplikasi ini juga bisa digunakan untuk melakukan konsultasi secara *online* yaitu dengan mengisi formulir pendaftaran sebagaimana yg telah di sediakan di aplikasi dan akan di konfirmasi langsung oleh *CSO*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, rumusan masalah yang ingin diselesaikan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana satker melakukan pendaftaran melalui aplikasi ini
2. Bagaimana CSO membuat jadwal pendaftaran perhari sesuai dengan kuota yang tersedia
3. Bagaimana satker *booking* layanan konsultasi
4. Bagaimana membuat rekapan riwayat pendaftaran konsultasi

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Aplikasi dibuat dalam bentuk aplikasi *website*
2. Pendaftaran bisa dilakukan lebih dari satu kali jika layanan konsultasi masih tersedia dan jika sudah tidak tersedia maka daftar hari berikutnya
3. Pendaftaran konsultasi hanya bisa dilakukan secara *online*
4. Jika ada yang ingin melakukan konsultasi secara *Online* bisa dilakukan melalui *WhatsApp/Zoom Meeting*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Membuat aplikasi pendaftaran untuk satker yang ada di KPPN Dumai berbasis *Website*
2. Memberikan kemudahan untuk satker melakukan pendaftaran
3. Membuat aplikasi untuk pendaftaran konsultasi yang bisa dilakukan secara *online* dan *offline*
4. Membuat aplikasi yang memudahkan CSO membuat rekapan data pendaftaran

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan apabila tujuan penelitian ini berhasil adalah:

1. Dengan adanya antrian ini didapat suatu sistem yang dapat membantu *CSO* KPPN Dumai dalam menentukan jadwal konsultasi dengan *CSO*
2. Dengan menggunakan sistem antrian ini dapat memberikan solusi agar tidak terjadi lagi satker datang dengan waktu yang bersamaan
3. Memudahkan pembuatan rekapan data konsultasi

1.6 Metode Penyelesaian

Dari permasalahan yang terjadi dan setelah dilakukan penelitian yaitu dengan cara wawancara, observasi dan mencari jurnal terdahulu sebagai bahan referensi maka metode penyelesaian masalahnya yaitu dengan membuat sebuah aplikasi antrian untuk satker yang ada di KPPN Dumai yaitu Bagaimana satker melakukan pendaftaran melalui aplikasi ini, Bagaimana *CSO* membuat jadwal pendaftaran perhari sesuai dengan jam yang tersedia, bagaimana satker *booking* jam konsultasi dan juga bagaimana membuat laporan konsultasi satker di KPPN Dumai setiap bulan dan juga aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan *framework Laravel*.