

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengantri adalah suatu kegiatan dalam kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan suatu pelayanan. Seperti halnya ketika mengantri untuk bisa makan di restoran atau rumah makan maka diharuskan mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Fenomena mengantri ini bukanlah terjadi pada manusia saja tapi pada hampir semua objek seperti halnya data yang mengantri untuk diproses dalam suatu mesin, pesawat yang berputar-putar secara bertumpuk sebelum diijinkan untuk landing di bandara dan mobil-mobil yang berhenti di lampu lalu lintas.

SAMSAT Ogan Ilir merupakan suatu badan usaha milik negara bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat salah satunya yaitu melayani proses pembayaran pajak kendaraan. SAMSAT Ogan Ilir beralamat di Tanjung. Pering, Indralaya Utara, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30862. SAMSAT Ogan Ilir memiliki masalah dari segi lama mengambil nomor antrian karena di setiap harinya masyarakat ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan nomor antrian, setelah mendapatkan nomor antrian masyarakat harus menunggu antrian sehingga masyarakat jenuh dalam melakukan pembayaran dikarenakan padatnya masyarakat dalam melakukan pembayaran dan menunggu antrian dalam pembayaran pajak kendaraan. Setelah mendapatkan nomor antrian masyarakat memiliki masalah dari segi kertas nomor antrian hilang, rusak, dan lewatnya nomor antrian karena sebelum melakukan pembayaran masyarakat harus mengisi formulir pendaftaran pembayaran pajak serta menyiapkan berkas fotocopy KTP, BPKB, STNK, serta menyerahkan STNK dan KTP asli kepetugas pembayaran, sehingga

mengakibatkan kertas nomor antrian hilang dan rusak, maka diperlu sistem yang akan memberikan nomor antrian melalui aplikasi android.

Masyarakat memiliki kendala setiap ingin pembayaran dari segi tidak taunya informasi prosedur pembayaran pajak karena masyarakat sering sekali salah dalam mengurus pembayaran dari segi menyerahkan berkas ke loket pembayaran, berkas yang akan disiapkan sering salah, sehingga masyarakat mengeluh dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan. Maka dengan pelayanan SAMSAT Ogan Ilir yang dilakukan sekarang akan mengalami tidak efesiennya dalam melakukan pembayaran, sehingga dengan sistem yang dilakukan sekarang belum bisa memuaskan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dan akan mengakibatkan masyarakat jenuh untuk melakukan pembayaran, dari permasalahan diatas perlu adanya sistem berbasis *website* untuk memberikan prosedur pembayaran pajak di SAMSAT Ogan Ilir.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan melakukan pengembangan mengenai pelayanan informasi antrian di SAMSAT Ogan Ilir. Penelitian ini akan mengambil judul “Sistem Antrian Dalam Pelayanan Informasi Di Kantor SAMSAT Kabupaten Ogan Ilir Berbasis *Website*”.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam pembuatan penelitian ini adalah **“Merancang dan mengembangkan aplikasi antrian dalam pelayanan informasi di kantor SAMSAT Kabupaten Ogan Ilir ? ”**.

1.3. Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah dalam pembuatan penelitian untuk membuat sebuah aplikasi antrian di kantor SAMSAT Kabupaten Ogan Ilir sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Ogan Ilir.
2. Aplikasi antrian memiliki fungsi melakukan pengolahan data masyarakat, kendaraan, pendaftaran, pembayaran pajak, nomor antrian, kirim nomor antrian melalui aplikasi android.
3. Bahasa pemograman menggunakan bahasa php dan database menggunakan MySQL dalam penyimpanan data.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian dari Pemanfaatan Layanan Antrian dalam pelayanan di SAMSAT Desa Tanjung Tambak Ogan Ilir sebagai berikut.

- a. Memberikan sistem yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengambil nomor antrian.
- b. Memberikan nomor antrian kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi android.
- c. Memberikan sistem yang dapat menampilkan prosedur pembayaran pajak kendaraan.
- d. Memberikan sebuah layanan sistem antrian kepada masyarakat untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian dari Sistem Antrian Dalam Pelayanan Informasi di Kantor SAMSAT Ogan Ilir sebagai berikut.

- a. Memberikan sebuah sistem antrian yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan.
- b. Aplikasi android nantinya akan digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian serta memberikan prosedur informasi pembayaran pajak kendaraan.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian pembuatan sistem dimulai pada bulan Januari 2019 sampai dengan April 2019 di SAMSAT Ogan Iliri beralamat di Tanjung. Pering, Indralaya Utara, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30862.

1.5.2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode *prototype* dan diawali dengan studi kepustakaan. Tahapan dari metode penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari, mendalami, dan mengutip teori atau konsep dari sejumlah literatur, baik buku, jurnal yang relevan.

2. Pembuatan Aplikasi

Metode yang digunakan adalah metode *prototype* yaitu meliputi tahapan analisa, desain, pengkodean program, pengujian. Tahap analisa dilakukan untuk mengetahui fungsi-fungsi sistem yang akan dikembangkan serta siapa saja pengguna sistem. Tahap desain dilakukan untuk membuat rancangan desain alur sistem, proses yang ada didalam sistem dan rancangan database yang digunakan. Tahap pengkodean adalah proses pembuatan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Tahap pengujian digunakan untuk menguji apakah sistem yang bangun telah berjalan sesuai fungsinya..

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan untuk pengumpulan data seperti didapat dari internet, jurnal, dan buku.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan untuk mendapatkan sebuah data dari tempat penelitian dengan cara tanya jawab, wawancara tersebut didapat oleh petugas SAMSAT Ogan Ilir.

3. Observasi

Observasi merupakan tempat penelitian, dimana tempat penelitian di SAMSAT Ogan Ilir beralamat di Tanjung. Pering, Indralaya Utara, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30862.

1.5.4. Metode Pengembangan Sistem

Metode Pembuatan Aplikasi menggunakan metode pengembangan sistem, Menurut Pressman (2010, pp. 43) [1], *prototyping* merupakan metode pengembangan terbaik saat para stakeholder mendefinisikan satu set tujuan umum untuk perangkat lunak, tetapi tidak mengidentifikasi persyaratan rinci untuk fungsi dan fitur.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini akan menguraikan konsepsi dasar yang mendukung penelitian dan mengurai langkah-langkah penyelesaian masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dan cara pencapaiannya. Pembahasan hasil penelitian meliputi kelebihan dan kekurangan serta pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.