

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Kota Bandar Lampung berkomitmen memberikan pelayanan publik yang lebih cepat kepada masyarakat dan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun gedung mal pelayanan publik yang sudah cukup lengkap dalam semua bidang pelayanan, salah satunya seperti BPPRD (Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah) yang mempunyai fungsi utama yaitu sebagai penyelegaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah, BPPRD (Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah) sendiri memiliki beberapa jenis pelayanan pajak yaitu BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), Pajak Bumi Bangunan, Reklame, Restoran, Hiburan, Hotel, Parkir, Air Tanah, Mineral bukan Logam dan Batuan.

Pajak Daerah sendiri memiliki peran sangat penting dalam pembangunan daerah oleh karena itu masyarakat diharap dapat berkontribusi dengan membayarkan pajaknya. Saat ini sudah banyak masyarakat yang sadar akan pajak, banyak masyarakat yang sudah mendaftarkan objek pajaknya dengan datang langsung ke loket pelayanan. Dalam sehari masyarakat yang datang antara 150 sampai 200 masyarakat dengan lama proses pelayanan 5 menit sampai 30 menit sedangkan pelayanan dibuka dari pukul 08.00 – 15.30 WIB, pelayanan pajak terbagi menjadi beberapa loket yaitu pajak BPHTB, PBB dan Pajak daerah (Pajak Reklame, Restoran, Hiburan, Hotel, Parkir, Air Tanah, Mineral bukan Logam dan Batuan) yang dimana masing-masing memiliki 4 loket.

Setiap bagian pelayanan memiliki permasalahan yang berbeda untuk Pajak BPHTB masalah yang kerap terjadi yaitu masyarakat meminta pengurangan harga atas pajak jual belinya sehingga menyebabkan terjadinya negosiasi antara petugas dan wajib pajak yang membutuhkan waktu relatif cukup lama karna petugas harus memeriksa dokumen wajib pajak, untuk Pajak Bumi Bangunan memiliki jumlah wajib pajak yang banyak di bandingkan dengan

jenis pajak lain nya dalam sehari kedatangan wajib pajak bisa mencapai 100 orang bahkan lebih, Sedangkan untuk proses pemecahan objek pajak lama proses tergantung dari banyaknya objek yang dipecah seperti perumahan yang bisa mencapai 100 objek pajak baru ditambah masih banyak wajib pajak yang kurang paham dengan persyaratan yang membuat petugas harus menjelaskan kepada wajib pajak, ini terjadi karena kurangnya informasi mengenai persyaratan dan salah satu persyaratan yaitu wajib pajak harus mengisi formulir SPOP dan LSPOP yang hanya didapatkan di loket pelayanan yang membuat masyarakat mengisi nya di loket dan tak jarang masyarakat yang datang hanya untuk mengambil formulir, ini menyebabkan terjadinya penumpukan di loket yang terlihat tidak rapih.

Sedangkan Pajak daerah yaitu Restoran, Hiburan, Hotel, Parkir, Air Tanah, Mineral bukan Logam dan Batuan mengharuskan wajib pajak yang ingin membayar pajak perbulannya untuk datang ke loket dengan membawa laporan pendapatan perbulannya agar tagihan dapat di *inputkan* petugas dan membuka tagihan di bank lampung, selanjutnya masyarakat baru bisa membayar pajaknya. pemasalahan internet pun kerap terjadi yang dimana disaat wajib pajak sudah ingin membayar di bank lampung saat diperiksa tagihan belum ada sehingga membuat wajib pajak harus mendatangi kembali loket pelayanan dan membuat proses menjadi lebih lama.

Permasalahan yang dialami masing-masing jenis pajak mengakibatkan terjadinya antrian dan waktu tunggu menjadi lebih lama sehingga membuat loket menjadi penuh dan tak beraturan, membuat masyarakat menjadi ingin didahulukan karna waktunya terbatas dan membuat petugas kerap dimarahi masyarakat yang di anggap proses pelayanan lambat, Jika proses ini masih diteruskan akan membuat masyarakat kecewa dan enggan mengurus pajak yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan pada PAD (Pendapatan Asli Daerah). Masalah ini harus diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar merasa nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan peningkatan pada PAD (Pendapatan Asli Daerah).

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini hampir seluruh masyarakat memiliki *smartphone* dan menggunakan teknologi untuk memudahkan dan mempercepat aktivitas sehari-hari. Sudah banyak bidang yang membangun aplikasi untuk memudahkan dan mempercepat prosesnya, masyarakat pun banyak yang lebih mengandalkan aplikasi karna kelebihannya. Masalah penumpukan dan tidak teraturnya antrian yang terjadi di loket BPPRD Kota Bandar Lampung dapat diselesaikan dengan aplikasi *booking* nomor antrian *online* yang mewajibkan masyarakat untuk mengaksesnya terlebih dahulu sebelum datang ke loket, maka dari itu penulis akan membuat **BOOKING NOMOR ANTRIAN ONLINE DENGAN METODE WAITING LINE BERBASIS ANDROID (Studi Kasus : BPPRD Kota Bandar Lampung)**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengurangi waktu tunggu antrian?
2. Bagaimana masyarakat bisa mendapatkan nomor antrian sesuai waktu yang di inginkan?
3. Bagaimana masyarakat mendapatkan informasi persyaratan?
4. Bagaimana membangun aplikasi antrian *online* berbasis android menggunakan metode *waiting line*?

## **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Aplikasi yang akan dibangun berbasis android.
2. Aplikasi tidak terhubung ke mesin antrian.
3. Jumlah pengunjung ke loket berdasarkan berkas masuk yang dicatat dalam sehari

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Agar masyarakat mendapatkan nomor antrian sesuai dengan waktu yang diinginkan.
2. Mempercepat proses dalam pengurusan pajak.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
4. Membangun aplikasi antrian *online* sebagai media masyarakat untuk mengakses nomor antrian.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Masyarakat bisa menyesuaikan nomor antrian sesuai waktu yang diinginkan.
2. Mengurangi waktu tunggu saat mengantri.
3. Mengurangi terjadinya penumpukan diloket.
4. Berpengaruh terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah).

### **1.6. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang ditanyakan dalam perumusan masalah analisi dan perancangan yang akan digunakan dalam membangun

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari analisis dan pembahasa yang diperoleh berkaitan dengan landasan teori yang relevan dan juga memberikan gambaran tentang desain aplikasi.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi suatu rangkuman dari keseluruhan hasil penelitian. Selain itu, penulis juga memberikan saran yang berguna untuk perkembangan aplikasi kedepannya bagi penelitian yang akan datang

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Seluruh materi referensi dalam penelitian sekripsi ini, dicantumkan dalam bab ini.

#### **LAMPIRAN**

Data pendukung untuk melengkapi uraian yang telah disajikan dalam bagian utama di tempatkan dibagian ini.