

Analisis Penerapan Teori Antrean pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

(The Analysis of Queuing Theory Application at Tax Service Office Pratama Jember)

Rodiatius Soleha, Eka Bambang Gusminto, Ariwan Joko Nusbantoro
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: Rodiatius1261@gmail.com

Abstrak

Tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal pada masing-masing kondisi antrean ramai, normal, dan sepi di TPT Loker A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Pendekatan riset yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi. Populasi dalam artikel ini adalah seluruh Wajib Pajak yang akan melakukan transaksi di TPT Loker A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember pada pukul 08.00 – 15.00 WIB. Metode analisis data yang digunakan adalah model antrean *Multi Channel Single Phase* kemudian dilakukan analisis perbandingan dengan menggunakan data hasil observasi yang telah dilakukan. Hasil yang didapat dari artikel ini adalah jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal pada TPT loket A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebanyak 4 jalur pada kondisi antrean ramai yaitu pada pukul 08.00 – 09.00 dan 10.00 – 11.00 WIB, 3 jalur pada kondisi antrean sepi yaitu pada pukul 09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00, dan 13.00 – 14.00 WIB dan 2 jalur pada kondisi antrean sepi yaitu pada pukul 12.00 – 13.00 dan 14.00 – 15.00 WIB.

Kata Kunci: fasilitas optimal, *multi channel single phase*, sistem antrean

Abstract

The objective of this article to analyze and to know the optimal amount of the channel service on each queuing situation such as, crowded, normal, and quiet at TPT counter A Tax Service Office Pratama Jember. The article used in this study is the research quantitative with collecting data conducted in observations. The population of this article is all of the taxpayers who are going to do transaction at TPT counter A at 08.00 – 15.00 WIB. The data analysis method used is *Multi Channel Single Phase Model*, next there will be comparison analysis of the observation result done during the research. The result of this article showed that the optimal amount of channel service at TPT counter A are 4 channels for crowded situation at 08.00 – 09.00 dan 10.00 – 11.00 WIB, 3 channels for normal situation at 09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00 and 13.00 – 14.00 WIB, and 2 channels for quiet situation at 12.00 – 13.00 and 14.00 – 15.00 WIB.

Keywords: *multi channel single phase, optimal facility, queuing systems*

Pendahuluan

Dalam persaingan global saat ini, pelayanan prima merupakan hal yang mutlak diterapkan dalam upaya memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Menurut Barata (dalam Julian 2013:4), pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik untuk kemudahan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan disini bisa berupa perbaikan sistem antrean, karena antrean yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan merupakan hal yang sangat tidak disukai banyak orang. Panjangnya antrean juga dapat menyebabkan ruangan menjadi penuh yang dapat mengakibatkan pelanggan dapat mengurungkan niatnya untuk bertransaksi. Masalah antrean yang tidak dapat dikelola dengan baik akan merugikan pelanggan maupun penyedia fasilitas pelayanan. Pelanggan

akan kehilangan waktu karena menunggu pelayanan, sedangkan penyedia fasilitas pelayanan juga akan dirugikan secara finansial apabila menyediakan fasilitas pelayanan yang berlebihan. Sri (1996:71) menyatakan bahwa analisis antrean dapat memberikan informasi probabilitas atau yang biasa disebut dengan *operating characteristics*, yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrean untuk mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu. Teori antrean merupakan suatu ilmu pengetahuan mengenai model antrean yang merupakan sebuah bagian penting operasi dan sebagai alat yang sangat berharga bagi manajer operasi (Heizer dan Render, 2006:658). Dengan mempelajari teori antrean, penyedia layanan dapat mengusahakan agar dapat melayani pelanggan secara optimal sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan dengan baik dan tanpa harus menunggu lama.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember khususnya pada Tempat pelayanan Terpadu (TPT) Loker A merupakan loket

yang digunakan untuk melayani Wajib Pajak (WP) dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), permohonan E-FIN, penerimaan surat-surat, dan penerimaan semua permohonan. Kegiatan transaksi pada loket A tersebut dapat dilakukan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Kantor Pelayanan Pajak membawahi unit organisasi yang lebih kecil yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Untuk wilayah Kabupaten Jember semua kegiatan transaksi pada loket A secara langsung hanya dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang bertempat di Jl. Karimata No.54 A Jember, dikarenakan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di wilayah Kabupaten Jember telah berhenti beroperasi.

Mengingat keberadaan pajak sangat penting dalam keberlangsungan kegiatan pemerintah dan masyarakat juga kini mulai sadar akan pentingnya membayar pajak, fasilitas pajak seharusnya mendukung kelancaran tersebut, terutama dalam hal fasilitas pelayanan. Saat ini fasilitas pelayanan yang tersedia pada loket A di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebanyak 4 (empat) fasilitas pelayanan. Pada pagi hari antrean dalam kondisi ramai, pada siang hari antrean dalam kondisi normal, sedangkan pada sore hari antrean dalam keadaan sepi. Beberapa Wajib Pajak pernah mengeluh mengenai lamanya antrean pada loket A di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Wajib Pajak yang menunggu terlalu lama akan kehilangan waktu karena menunggu giliran pelayanan, sedangkan penyedia fasilitas pelayanan juga akan dirugikan secara finansial apabila menyediakan fasilitas pelayanan yang berlebihan. Maka dari itu, dengan penelitian ini diharapkan akan berguna untuk mengetahui jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal khususnya pada loket A di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah berapa jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal pada masing-masing kondisi antrean loket A di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu pada kondisi antrean ramai, normal, dan sepi? sehingga tujuan yang akan dicapai adalah untuk mengetahui jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal pada masing-masing kondisi antrean loket A di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu pada kondisi antrean ramai, normal, dan sepi.

Metode Penelitian

Rancangan atau Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan atau *action research*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan teori antrean dengan menggunakan model antrean *Multi Channel Single Phase* di TPT Loket A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka yang dapat dihitung atau diukur secara matematis (Sugiyono 2003:18). Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data jumlah kedatangan Wajib Pajak yang akan melakukan transaksi di TPT Loket A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember selama 20 hari kerja yaitu pada tanggal 16 Mei – 10 Juni 2016 pukul 08.00 – 15.00 WIB, dan data diperoleh dengan melakukan observasi langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk mengoptimalkan proses pelayanan pada loket A di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu dengan menggunakan model antrean *Multi Channel Single Phase*.

Hasil Penelitian

Data Penelitian

Jumlah kedatangan Wajib Pajak yang akan melakukan kegiatan transaksi di TPT Loket A Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember selama 20 hari kerja yaitu pada tanggal 16 Mei – 10 Juni 2016 pukul 08.00 – 15.00 WIB sebanyak 3.599 orang.

Hasil Analisis Data

Rata-rata tingkat kedatangan Wajib Pajak (λ) pada kondisi antrean ramai yaitu pada pukul 08.00 – 09.00 dan 10.00 – 11.00 WIB sebanyak 35 orang, kondisi antrean normal yaitu pada pukul 09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00, dan 13.00 – 14.00 WIB sebanyak 24 orang, sedangkan pada kondisi sepi yaitu pukul 12.00 – 13.00 dan 14.00 – 15.00 WIB sebanyak 19 orang. Rata-rata tingkat pelayanan (μ) sebanyak 22 orang per jam. Perbandingan pelayanan pada masing-masing kondisi antrean dapat dilihat pada tabel 1, tabel 2, dan tabel 3 berikut:

Tabel 1. Perbandingan Pelayanan pada Kondisi Ramai

S	λ	μ	Jam dan Kondisi	P_0	J_a	W_a	W	J_s
					Orang	Menit	Menit	Orang
2			08.00 – 09.00	0,12	3	4,8	7,52	4
3	35	22	dan 10.00 – 11.00 WIB	0,15	0	0,40	3,33	2
4			(Ramai)	0,13	0	0,13	2,85	2

Sumber : Data diolah

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) tercepat terjadi pada saat membuka 4 jalur TPT yaitu sebesar 2,85 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem (J_s) sebanyak 2 orang, sedangkan dengan membuka 3 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 3,33 menit, sehingga selisihnya sebesar 0,5 menit, dan pada saat membuka 2 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 7,52 menit, sehingga selisihnya sebesar 5 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem (J_s) sebanyak 4

orang. Jadi, dengan membuka 4 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi ramai.

Tabel 2. Perbandingan Pelayanan pada Kondisi Normal

S	λ	μ	Jam dan Kondisi	P_0	J_a	W_a	W	J_s
					Orang	Menit	Menit	Orang
2			09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00	0,30	2	3,92	6,65	3
3	24	22	dan 13.00-14.00 WIB (Normal)	0,34	0	0,16	2,89	1
4				0,28	0	0,04	2,76	1

Sumber : Data diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) pada saat membuka 4 jalur TPT yaitu sebesar 2,79 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 1 orang, sedangkan dengan membuka 3 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,89 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 1 orang, dan dengan membuka 2 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 6,65 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebesar 3 orang, sehingga selisih rata-rata waktu layanan sebesar 3,76 menit. Jadi, dengan membuka 3 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi normal.

Tabel 3. Perbandingan Pelayanan pada Kondisi Sepi

S	λ	μ	Jam dan Kondisi	P_0	J_a	W_a	W	J_s
					Orang	Menit	Menit	Orang
2			12.00 – 13.00 dan 14.00 – 15.00 WIB (Sepi)	0,40	0	0,63	3,35	1
3	19	22		0,40	0	0,07	2,80	1
4				0,38	0	0,20	2,74	1

Sumber : Data diolah

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) pada saat membuka 2 jalur TPT yaitu sebesar 3,35 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 1 orang, sedangkan dengan membuka 3 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,80 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebesar 1 orang, sehingga selisih rata-rata waktu layanan sebesar 0,6 menit, dan dengan membuka 4 jalur TPT rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,74 menit, akan tetapi dengan membuka 3 atau 4 jalur TPT pada kondisi sepi, waktu menganggur sistem terlalu lama karena jumlah pekerjaan dalam sistem hanya sebanyak 1 orang, jadi dengan membuka 2 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi sepi.

Pembahasan

Antrean terjadi karena jumlah kedatangan Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan pada loket A di TPT KPP Pratama

Jember dengan jumlah fasilitas pelayanan pada loket A yang terbuka kurang seimbang. Hal ini dapat merugikan Wajib Pajak yang harus menghabiskan waktunya untuk menunggu dalam sistem antrean. Akan tetapi, terkadang jumlah Wajib Pajak yang datang dalam sistem hanya sedikit sehingga menyebabkan adanya waktu menganggur pada sistem pelayanan yang dibuka yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak perusahaan. Masalah antrean ini dapat diatasi dengan menerapkan teori antrean, karena teori antrean dapat digunakan untuk mencari jumlah fasilitas pelayanan yang optimal sehingga waktu tunggu Wajib Pajak dalam antrean tidak terlalu lama, dan waktu menganggur sistem pelayanan juga tidak terlalu lama. Model struktur antrean yang digunakan pada loket A di TPT KPP Pratama Jember adalah *Multi Channel Single Phase*, artinya pelayanan yang diberikan pada loket A adalah satu tahap dan jumlah fasilitas yang dimiliki lebih dari satu jalur. Jumlah fasilitas pelayanan yang disediakan pada loket A sebanyak 4 jalur fasilitas. Akan tetapi, banyaknya fasilitas pelayanan pada loket A yang terbuka tidak menentu. Hal ini yang menyebabkan terjadinya antrean yang panjang sehingga Wajib Pajak harus menunggu dengan waktu yang cukup lama untuk dapat memperoleh pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan model antrean *Multi Channel Single Phase* pada loket A di TPT KPP Pratama Jember dapat ditentukan jumlah fasilitas pelayanan yang optimal sehingga Wajib Pajak tidak harus menunggu terlalu lama dalam antrean dan perusahaan juga tidak mengalami kerugian dengan adanya fasilitas pelayanan yang menganggur. Dari hasil perhitungan data yang telah diolah diketahui bahwa penggunaan loket A yang optimal pada masing-masing kondisi sebagai berikut : kondisi ramai sebanyak 4 jalur, pada kondisi normal 3 jalur dan kondisi sepi sebanyak 2 jalur. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan analisis dari tingkat pelayanan yang optimal pada loket A di TPT KPP Pratama Jember dengan membandingkan antara jumlah jalur fasilitas pelayanan yang terbuka dengan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W).

Berdasarkan Tabel 1 perbandingan pelayanan pada kondisi ramai dengan membuka 2 jalur TPT diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrean (P_0) yaitu sebesar 0,12, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrean (J_a) sebanyak 3 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrean (W_a) yaitu sebesar 4,8 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 7,52 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrean (J_s) sebanyak 4 orang. Ketika 3 jalur TPT yang terbuka pada kondisi ramai diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrean (P_0) yaitu sebesar 0,15, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrean (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrean (W_a) yaitu sebesar 0,40 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 3,33 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrean (J_s) sebanyak 2 orang. Sedangkan pada saat membuka 4 jalur TPT pada kondisi ramai diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrean (P_0) yaitu sebesar

0,13, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,13 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,85 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 2 orang.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) tercepat terjadi pada saat membuka 4 jalur TPT yaitu sebesar 2,85 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 2 orang, sedangkan dengan membuka 3 jalur TPT diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 3,33 menit, sehingga selisihnya sebesar 0,5 menit, dan pada saat membuka 2 jalur TPT selisihnya sebesar 5 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 4 orang. Jadi, dengan membuka 4 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi ramai.

Berdasarkan Tabel 2 perbandingan pelayanan pada kondisi normal dengan membuka 2 jalur TPT diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,30, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 2 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 3,92 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 6,65 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 3 orang. Sedangkan pada saat membuka 3 jalur TPT pada kondisi normal diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,34, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,16 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,89 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 2 orang. Sedangkan dengan membuka 4 jalur TPT pada kondisi normal diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,28, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,04 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,76 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 1 orang.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) pada saat membuka 3 jalur TPT yaitu sebesar 2,89 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 1 orang, sedangkan dengan membuka 2 jalur TPT diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 6,65 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebesar 3 orang, sehingga selisih rata-rata waktu layanan sebesar 3,76 menit. Jadi, dengan membuka 3 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi normal.

Berdasarkan Tabel 3 perbandingan pelayanan pada kondisi sepi dengan membuka 2 jalur TPT diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,40, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,63 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 3,35 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 1 orang. Sedangkan pada saat membuka 3 jalur TPT pada kondisi sepi diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,40, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,07 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,80 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 1 orang. Sedangkan dengan menggunakan 4 jalur TPT pada kondisi sepi diketahui probabilitas tidak ada seorangpun yang masuk ke dalam antrian (P_0) yaitu sebesar 0,38, perkiraan jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian (J_a) sebanyak 0 orang, dan waktu rata-rata seorang Wajib Pajak dalam antrian (W_a) yaitu sebesar 0,02 menit, sedangkan rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,74 menit, artinya didalamnya termasuk waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan, dan perkiraan jumlah pekerjaan dalam sistem antrian (J_s) sebanyak 1 orang.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) pada saat membuka 2 jalur TPT yaitu sebesar 3,35 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebanyak 1 orang, sedangkan dengan membuka 3 jalur TPT diketahui bahwa rata-rata waktu layanan dalam sistem (W) sebesar 2,80 menit dengan jumlah pekerjaan dalam sistem sebesar 1 orang, sehingga selisih rata-rata waktu layanan sebesar 0,6 menit. Akan tetapi dengan menggunakan 3 jalur TPT, waktu menganggur sistem terlalu lama karena jumlah pekerjaan dalam sistem hanya sebanyak 1 orang, jadi dengan membuka 2 jalur TPT merupakan jalur yang paling optimal pada kondisi sepi.

Hasil dari pengumpulan data yang diambil langsung dari objek penelitian yaitu di KPP Pratama Jember sampai dengan pengolahan data yaitu fasilitas pelayanan yang tersedia pada loket A di KPP Pratama Jember sudah optimal yaitu sebanyak 4 jalur. Akan tetapi, pihak KPP Pratama Jember khususnya pada loket A harus dapat mengatur dan memanfaatkan jalur dengan sebaik-baiknya agar Wajib Pajak merasa puas dan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Fasilitas pelayanan yang optimal yang dapat dicapai dengan tujuan agar waktu menunggu Wajib Pajak yang akan melakukan transaksi tidak terlalu lama dan sistem pelayanan tidak menganggur terlalu lama yaitu dengan menggunakan 4 jalur fasilitas pelayanan pada saat kondisi ramai yaitu pada pukul 08.00 – 09.00 dan 10.00 – 11.00 WIB, pada kondisi normal yaitu pada pukul 09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00, dan 13.00 – 14.00 WIB menggunakan

3 jalur, dan pada kondisi sepi yaitu pada pukul 12.00 – 13.00 dan 14.00 – 15.00 WIB dengan menggunakan 2 jalur.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Jumlah fasilitas pelayanan yang optimal pada TPT Locket A di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu sebanyak 4 jalur pada kondisi antrean ramai yaitu pada pukul 08.00 – 09.00 dan 10.00 – 11.00 WIB, pada kondisi normal yaitu pada pukul 09.00 – 10.00, 11.00 – 12.00, dan 13.00 – 14.00 WIB jumlah jalur fasilitas yang optimal sebanyak 3 jalur, sedangkan pada kondisi sepi yaitu pada pukul 12.00 – 13.00 dan 14.00 – 15.00 WIB jumlah jalur fasilitas yang optimal sebanyak 2 jalur.

Keterbatasan

Penelitian ini hanya menghitung jumlah jalur fasilitas pelayanan yang optimal pada Locket A di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, dan tidak menghitung biaya fasilitas pelayanan dan biaya menunggu Wajib Pajak dalam antrean, untuk kajian selanjutnya sebaiknya dilakukan penghitungan biaya fasilitas pelayanan dan biaya menunggu Wajib Pajak dalam antrean untuk mengetahui biaya yang dikeluarkan perusahaan apabila menambah fasilitas pelayanan dan untuk mengetahui biaya menunggu Wajib Pajak pada saat mengantri untuk memperoleh giliran pelayanan.

Daftar Pustaka

- Heizer, J., dan Render, B. 2006. *Operations Management. Edisi Ketujuh. Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Julian Valentino. 2013. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Sri Mulyono. 1996. *Teori Pengambilan Keputusan. Edisi Revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas