

# **ANALISIS ANTRIAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA SAMSAT KOTA BEKASI**

**MUHAMMAD RIZKY, Ir. AGUS SULAKSONO.,MMSi, MT**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : analisis antrian

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari kata antrian sangat sering kita jumpai. Antrian antrian yang sangat panjang dan lama memang sangat membosankan dan merugikan.. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada Samsat Kota Bekasi dan untuk mengetahui kepuasan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan, apabila dioperasikan dengan 2 fasilitas / loket akan terjadi antrian rata-rata 3,065 wajib pajak dan waktu rata-rata wajib pajak dalam antrian 4,80 detik. Hal ini pun menunjukkan adanya pengunjung dalam antrian. Sistem pelayanan agar tidak terjadi antrian yang terlalu panjang penulis memberi saran agar jumlah fasilitas / Loket yang disediakan Kantor Samsat khususnya pada bagian administrasi akan sangat optimal bila ditambah sebanyak 3 fasilitas / loket sehingga hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen / masyarakat karena wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan data di atas kinerja antrian di Samsat Kota Bekasi cukup efektif khususnya pada saat jam sibuk. Kinerja antrian tersebut akan sangat efektif bila ditambah lagi satu Loket bagian administrasi. Maka wajib pajak akan merasakan kepuasan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan tidak perlu mengantri terlalu lama.