



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan suatu bentuk negara yang sistem pemerintahannya berdasarkan ideologi Pancasila. Salah satu tujuan dari berdirinya Republik Indonesia adalah terwujudnya masyarakat yang adil dan sejahtera. Visi keadilan dan kesejahteraan rakyat ini mendapat perhatian yang besar dari para pendiri negara. Mereka menyadari bahwa tujuan dan cita-cita negara berdasar Pancasila harus mampu mengakomodir kepentingan rakyat (pajak.go.id, 2015).

Oleh karena itu, konsep negara kesejahteraan menjadi sesuatu yang diharapkan. Amanat negara kesejahteraan ini dapat direalisasikan manakala pemerintah dalam membangun bangsa dan negara ini, baik secara fisik maupun nonfisik, memiliki kewenangan untuk mengumpulkan pajak sebagaimana terdapat dalam Pasal 23A UUD Tahun 1945. Pajak dikumpulkan dari warga negara dan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum (pajak.go.id, 2015).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Menurut Hestu tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat tax ratio di Indonesia yang masih 10,3 persen (Julianto, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak sudah melakukan peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan media telepon sebagai alat untuk berkomunikasi dengan wajib pajak dan menggunakan teknologi dalam penyampaian informasi mengenai pajak, seperti adanya situs resmi pelayanan pajak sebagai wadah penyampaian informasi tentang syarat, pengumuman serta ketentuan terkait pajak bagi masyarakat umum. Di samping itu juga ada aplikasi *online* yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak yang berperan sebagai layanan yang berhubungan dengan pelaporan pajak secara *online* bagi khalayak umum dengan tujuan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak.

Namun masih banyak masyarakat yang merasa sulit untuk mendapatkan informasi terkait pajak akibat dari keterbatasan waktu karena harus menunggu respon dari pihak admin pelayanan untuk menerima telepon ditambah lagi dengan jumlah wajib pajak di Indonesia yang meningkat dari tahun ke tahun dan kurangnya pengetahuan wajib pajak akan peraturan perpajakan yang menyebabkan mereka enggan untuk melapor pajak (Sepri, 2014).

Suatu program yang dapat membantu permasalahan sulitnya memperoleh informasi mengenai pajak adalah *chatbot*. *Chatbot* adalah sebuah program komputer yang dirancang untuk memberikan respon dari sebuah percakapan dengan satu atau lebih manusia. Hasil dari penelitian ini adalah berupa sistem *chatbot* yang mampu melakukan percakapan antara sistem dengan manusia dengan cara menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pengguna, dan mencari jawaban dengan menggunakan teknologi internet yang dapat membantu masyarakat dalam hal informasi seputar pajak (Suryani & Amalia, 2017)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana cara merancang sistem *chatbot* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikupa?
2. Apakah *chatbot* ini dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi mengenai pajak?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

1. *Code* menggunakan bahasa pemrograman PHP.
2. *Chatbot* melayani percakapan dengan menggunakan bahasa Indonesia.
3. Database menggunakan basis data *MySQL*.
4. *Chatbot* hanya diimplementasikan pada *platform Line*.
5. *Chatbot* hanya memberikan informasi terkait Pajak Perorangan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui cara merancang sistem *chatbot* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikupa.
2. Untuk mengetahui bahwa *chatbot* dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi mengenai pajak.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah jalur informasi bagi kantor pelayanan pajak pratama.
2. Membantu mengotomatisasi pertanyaan yang biasa dipermasalahkan oleh pengguna.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA