

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Media pendukung dalam suatu item yang memiliki sejumlah instruksi yang terorganisasi sehingga menghasilkan informasi disebut aplikasi. Alat komunikasi yang populer untuk penggunaan pribadi dan profesional adalah chatbot atau obrolan otomatis. Program chatbot ini digunakan, misalnya, untuk menyelesaikan pelaporan pajak tahunan orang pribadi atau pengisian SPT 1770 SS. Pelapor akan memasukkan data informasi yang dibutuhkan melalui chat di website tersebut.

Program komputer yang disebut chatbot dibuat untuk meniru percakapan dengan pengguna manusia, terutama melalui Internet. Konsep chatbots sudah ada selama beberapa dekade, tetapi teknologinya menjadi lebih canggih dalam beberapa tahun terakhir dengan kemajuan pemrosesan bahasa alami (NLP) dan kecerdasan buatan (AI). (Adamopoulou and Moussiades 2020)

Salah satu keuntungan utama chatbots adalah kemampuannya untuk menangani interaksi dalam jumlah besar dengan pengguna secara tepat waktu dan efisien. Dengan menambahkan opsi chatbot ke situs web, beban kerja administrator layanan pelanggan dapat dikurangi dan biaya operasional dapat dikurangi. Selain itu, fungsi ini memungkinkan banyak pengguna untuk mengajukan pertanyaan sekaligus dan menjamin bahwa semua pesan pengguna diproses dengan cepat. (Cahya et al. 2021)

Fungsi utama Chatbots adalah untuk berinteraksi dengan orang-orang, yang membantu orang melakukan berbagai tugas yang berlebihan dengan lebih mudah. Karena chatbot tidak tergantung waktu, mereka dapat membantu pengguna kapan saja (Hutama et al. 2021). Chatbots menawarkan layanan pelanggan yang efektif, yang menguntungkan bagi perusahaan. maka chatbots dapat meningkatkan efisiensi.

Sementara chatbot semakin ditingkatkan, mereka mungkin rentan terhadap kegagalan fungsional. Hal ini telah diperhatikan dalam penelitian dan praktik karena dapat menyebabkan hilangnya kredibilitas dan frustrasi di antara pengguna (Brandtzaeg and Følstad 2018). Salah satu alasan utama mengapa chatbot saat ini gagal adalah karena ekspektasi pengguna tidak sesuai dengan fungsinya (Janssen 2021) Dalam dunia yang berubah dengan cepat dan semakin digital, di mana orang terus-menerus dihadapkan

dengan perubahan teknologi baru, faktor kunci keberhasilan dalam fase desain, implementasi, dan evaluasi adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi yang sedang dikembangkan. (Adam et al. 2021), (Zierau et al. 2020) menekankan bahwa konteks tugas dan karakteristik pengguna hampir tidak pernah dipelajari pada tahun 2018. Sementara chatbot semakin ditingkatkan, mereka mungkin rentan terhadap kegagalan fungsional. Hal ini telah diperhatikan dalam penelitian dan praktik karena dapat menyebabkan hilangnya kredibilitas dan frustrasi di antara pengguna (Brandtzaeg and Følstad 2018).

Salah satu alasan utama mengapa chatbot saat ini gagal adalah karena ekspektasi pengguna tidak sesuai dengan fungsinya (Janssen 2021). Dalam dunia yang berubah dengan cepat dan semakin digital, di mana orang terus-menerus dihadapkan dengan perubahan teknologi baru, faktor kunci keberhasilan dalam fase desain, implementasi, dan evaluasi adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi yang sedang dikembangkan (Adam et al. 2021) (Zierau et al. 2020) menekankan bahwa konteks tugas dan karakteristik pengguna hampir tidak dipelajari dalam penelitian chatbot sejauh ini, meskipun studi individu (Brandtzaeg and Følstad 2018) sudah fokus intensif tentang bagaimana pengguna menggunakan chatbots. Ini terlepas dari pengaruhnya terhadap HCI hanya sebagai karakteristik dan tugas sistem (Zierau et al. 2020). Jadi, bukan hanya faktor teknis, tapi (potensi) pengguna, aktivitas mereka, dan konteks masing-masing juga harus dipertimbangkan selama implementasi (Adam et al. 2021) yang dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja PACT Sebuah holistik kerangka kerja yang memberikan pertanyaan panduan bagi para praktisi dan peneliti sangat membantu, karena dapat memastikan pengguna, konteks, aktivitas, dan keselarasan berorientasi teknologi di setiap langkah. Dengan menempatkan pengguna di pusat, kerangka membantu praktisi dan peneliti mendapatkan gambaran umum tentang masalah yang perlu ditanyakan selama implementasi proses dan untuk mengembangkan chatbots independen dari penyedia. Dengan tujuan mengembangkan artefak dalam bentuk chatbot yang berorientasi pada pengguna kerangka implementasi yang berisi pertanyaan-pertanyaan penuntun yang perlu dipertimbangkan selama implementasi.

Surat yang disebut SPT tahunan digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, harta, dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk satu tahun pajak atau sebagian dari pajak.

Salah satu alternatif yang dilakukan perusahaan adalah menyediakan layanan tanya jawab online, seperti kotak obrolan Sistem aplikasi chatbot dapat berfungsi sebagai customer service dalam artian sebagai sistem aplikasi yang bermanfaat. Namun, tidak semua organisasi layanan masyarakat Indonesia menggunakan chatbot dalam operasionalnya (Harahap and Fitria 2020). Namun, fitur semacam ini membutuhkan lebih banyak karyawan untuk menjawab setiap pengguna pertanyaan. Permasalahan muncul ketika jumlah pengguna yang ingin mendapatkan informasi sangat banyak besar, tetapi jumlah karyawan yang terbatas menyebabkan banyak pertanyaan pengguna yang terlewatkan. Yang seperti itu diperlukan otomatisasi dalam menjawab pertanyaan pengguna mengenai informasi yang dibutuhkan. Karena itu, chatbots dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi masalah tersebut. (Elcholiqi and Musdholifah 2020).

Pada situs observasi penelitian, informasi dipromosikan melalui layanan operator dengan aplikasi chatting yang biasanya dilakukan oleh dua orang yaitu pengguna web dan operator. Namun jika hanya operator layanan informasi yang dilibatkan, dirasa kurang efektif bagi pengguna yang menginginkan informasi cepat tanpa kendala waktu. Selain itu, tantangan bagi operator adalah jumlah operator yang sedikit dengan jumlah pengguna website yang besar. Selain itu, bisnis dapat menawarkan layanan yang tersedia sepanjang waktu dengan menggunakan chatbot (Larasati Amalia and Wahyu Wibowo 2019). Oleh karena itu diperlukan suatu alat media layanan informasi yaitu chatbot yang dapat merespon setiap pertanyaan pengunjung tanpa memandang waktu maupun jumlah operator.

Perlunya solusi dari kekurangan tersebut akan dibuat oleh peneliti menggunakan metode agile dalam membangun chatbot untuk melaporkan pajak pribadi. Mengimplemtasikannya ke dalam bentuk chatbot berbasis web dengan menggunakan Bahasa pemrograman JavaScript.

Oleh karena itu, permasalahan ini sangat menarik dan mampu diimplementasikan kedepannya dengan baik karena mampu memunculkan solusi dan ide-ide baru dalam memanfaatkan teknologi informasi pada era modern ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat adanya Permasalahan pada latar belakang, maka dibuatlah rumusan masalah untuk dijadikan acuan menyelesaikan masalah, batasan masalah dan batasan penelitian.

- a) Harus datang ke kpp terdekat untuk lapor pajak penghasilan pribadi (1770 SS).

- b) Banyak masalah dalam pengisian spt 1770 SS, dikarenakan kurangnya edukasi tentang bagaimana pengisian spt 1770 SS.
- c) Penggunaan kertas yang berlebihan.
- d) Tidak tersedia 24/7.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dipaparkan, batasan penelitian perlu dituliskan pada penelitian agar penelitian ini lebih terfokuskan dan terarah maka penulis memberikan beberapa atasan sebagai berikut:

1. JavaScript adalah Bahasa yang digunakan dalam pembuatan Chatbot.
2. Menggunakan metode yang beraraskan Agile yaitu Extreme Programming (XP) dalam membangun chatbot untuk pengisian SPT 1770 SS.
3. Chatbot yang dibangun menggunakan metode kerja urutan jawaban (Decision Tree Based) hanya untuk Pengisian Pajak Tahunan Pribadi atau SPT 1770 SS.
4. Chatbot ini hanya diperuntukan lapor pajak tahunan pribadi dengan penghasilan di bawah 60jt dalam satu tahun.
5. Batasan Gaji untuk menggunakan chatbot ini yaitu di bawah 5jt dalam satu bulan, dan dalam 1 tahun tidak lebih dari 60jt.
6. Hanya bisa melaporkan pajak antara 2011-sampai sekarang.
7. Tidak Membahas detail selain SPT 1770 SS.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sistem cerdas berupa chatbot berbasis web sebagai media pengisian laporan pajak tahunan pribadi di bawah 60jt (SPT 1770 SS), dalam menginformasikan jumlah pajak yang harus dibayar dalam setahun. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengasah kemampuan peneliti dalam membangun sebuah aplikasi web.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga kontribusi, yaitu kontribusi untuk masyarakat atau calon pengguna dan kontribusi untuk peneliti.

1. Kontribusi untuk calon pengguna Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam membayar pajak pribadi. Dan calon pelapor tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) dalam melaporkan pajaknya yang tersedia selama 24 jam.

2. Kontribusi untuk peneliti dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memahami kekurangan dari aplikasi web dan mampu menanggulangi kekurangan tersebut.
3. Kontribusi untuk skala besar nya adalah dengan mengurangi penggunaan kertas kita dapat menghemat anggaran biaya, ruang, waktu, tinta, serta menjaga hutan dan bumi kita agar tetap asr

