

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi yang semakin berkembang, kemajuan teknologi informasi telah mengubah pola dan struktur hubungan antara individu dan pemerintah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, institusi pemerintah harus menerapkan teknologi informasi. Negara-negara berkembang dapat merespon perkembangan teknologi informasi dengan cepat dan meningkatkan layanan masyarakat mereka. Jika layanan berbasis TI secara fungsional, mereka dapat meningkatkan kinerja layanan, termasuk layanan perpajakan. Salah satu layanan publik yang paling penting bagi masyarakat adalah perpajakan. Namun, klien dapat khawatir karena pengurusan perpajakan seringkali menjadi rumit dan memakan waktu. Chatbot adalah solusi yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Chatbot adalah program komputer yang dibuat untuk membantu pengguna berbicara atau berinteraksi dengan mereka melalui visual, teks, atau suara. (Hormansyah & Utama, 2018).

Pusat perpajakan atau *Tax Center* Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu lembaga yang menyediakan layanan perpajakan di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, *Tax Center* Politeknik Negeri Jember menerapkan solusi chatbot mutakhir yang dapat memberikan bantuan yang lebih spesifik dan relevan kepada klien. Penelitian ini akan menyelidiki penerapan solusi chatbot mutakhir di *Tax Center* Politeknik Negeri Jember, dengan menggunakan Google Dialogflow sebagai platform pengembangan. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengembangan chatbot yang dirancang khusus untuk menjawab pertanyaan dan kekhawatiran terkait layanan perpajakan.

Dalam penelitian ini, chatbot dirancang dengan mengintegrasikan kemampuan pemrosesan bahasa alami dan pembelajaran mesin. Pemrosesan bahasa alami (Natural Language Processing/NLP) adalah bidang kecerdasan buatan yang membantu komputer memahami, menafsirkan, dan memanipulasi bahasa manusia. (Raharjo, 2021). Dalam konteks chatbot, proses pengolahan bahasa manusia (NLP) memungkinkan chatbot untuk memahami bahasa manusia

dan memberikan tanggapan yang tepat. Chatbot juga dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk menyederhanakan proses, memberikan bantuan langsung, dan memberi klien informasi yang akurat dengan menggunakan pembelajaran mesin. (Raharjo, 2021). Dengan demikian, penggunaan chatbot yang dirancang dengan mengintegrasikan kemampuan pemrosesan bahasa alami dan pembelajaran mesin diharapkan dapat memberikan solusi yang efektif dalam mengatasi masalah terkait layanan perpajakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Pusat Pajak Politeknik Negeri Jember.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalahnya adalah bagaimana cara mengembangkan chatbot sebagai layanan konsultasi perpajakan di *Tax Center* untuk membantu klien dan meningkatkan kepuasan pengguna..

### **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pengembangan chatbot sebagai alat konsultasi perpajakan di *Teaching Factory Tax Center*.

### **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Adanya chatbot dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan konsultasi perpajakan dengan respons yang cepat dan otomatis, mengurangi waktu tunggu pengguna
- b. Dapat membantu mengoptimalkan proses konsultasi perpajakan dengan memberikan panduan yang jelas dan solusi terkait peraturan perpajakan yang berlaku.