



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pentingnya pengawasan kinerja tidak hanya diperlukan dan dilakukan dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia perpajakan. Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pajak sangat berperan penting dalam kelangsungan suatu negara. Di Indonesia penerimaan utama dalam APBN adalah dari perpajakan, sehingga perpajakan juga memerlukan peningkatan pengawasan dan mekanisme pengelolaan. Pengelolaan dan penyajian informasi bukanlah hal yang mudah, mengingat kompleksitas dan banyaknya informasi yang dimiliki instansi. Instansi memerlukan sebuah sistem untuk mengelola informasi dan menyajikannya dalam bentuk yang efisien dan efektif. Efisien berarti bahwa informasi tersebut dapat dipahami dengan mudah, cepat, dan tepat oleh penerimanya. Sedangkan efektif berarti bahwa makna yang terkandung dalam informasi tersebut dapat dipersepsi dengan baik dan benar oleh penerimanya, sehingga tujuan dari penyampaian informasi tersebut dapat tercapai.

*Account representative* (AR) adalah pegawai yang ditunjuk dan ditetapkan sebagai *Account representative* (AR) di kantor pelayanan pajak dan memiliki beberapa wajib pajak yang harus diawasi. Berdasarkan peraturan KMK No. 98/KMK.01/2006 s.t.d.d. PMK 68/PMK.01/2008, AR didefinisikan sebagai pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di KPP yang telah mengimplementasikan organisasi secara modern. Namun, seiring berjalannya waktu tugas AR kembali diperbarui dengan PMK 45/PMK.01/2021 yang mana memfokuskan AR untuk melakukan pengawasan pajak. Daftar Prioritas Pengawasan (DPP) adalah daftar wajib pajak yang akan dilakukan penelitian kepatuhan material oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada tahun berjalan. Wajib pajak yang masuk prioritas penggalan potensi yang akan dilakukan pengawasan dalam DPP ditentukan berdasarkan Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi



(DSP3). Lalu, Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) adalah surat yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak untuk meminta penjelasan atas data dan/atau keterangan kepada Wajib Pajak terhadap dugaan belum dipenuhinya kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Laporan Hasil Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (LHP2DK) adalah laporan yang berisi tentang pelaksanaan dan hasil permintaan penjelasan atas Data dan/atau Keterangan yang memuat simpulan dan usulan/rekomendasi. Penerimaan *account representative* sendiri berasal dari PPh (Pajak Penghasilan) Orang Pribadi, PPh (Pajak Penghasilan) Badan, PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah), PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan).

Monitoring kinerja *account representative* pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah baik namun kepala kantor dan kepala seksi pengawasan sulit untuk mengakses data monitoring kinerja dan pencapaian penerimaan *account representative* dikarenakan pegawai seksi penjamin kualitas data harus terus mengupdate data di excel lalu membuat tabel kinerja dan pencapaian penerimaan yang kemudian diperlihatkan ke kepala kantor dan kepala seksi pengawasan.

Dari permasalahan tersebut penulis ingin memberikan sebuah solusi alternatif untuk membantu pegawai seksi penjamin kualitas data dalam mengolah data serta memonitori kinerja dan pencapaian penerimaan *account representative* yaitu dengan membangun sebuah aplikasi monitoring kinerja dan pencapaian penerimaan *account representative* menggunakan bahasa pemrograman PHP. Selain itu, Kepala Kantor dan Kepala Seksi Pengawasan dapat melihat hasil tersebut melalui website internal dan juga dapat melihat grafik pencapaian *account representative*. Dimana dari grafik tersebut dapat melihat persentase pencapaian dari setiap *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Dengan menggunakan algoritma C4.5, yaitu salah satu algoritma pembentukan pohon keputusan yang digunakan untuk mengklasifikasikan data berdasarkan serangkaian aturan keputusan. Algoritma ini merupakan salah satu pendekatan populer dalam data mining dan machine learning. C4.5 bekerja dengan menghasilkan pohon



keputusan yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan klasifikasi berdasarkan atribut-atribut data yang diberikan. Oleh karena itu dengan menggunakan algoritma C4.5 diharapkan dapat membantu pihak instansi dalam memonitori kinerja *account representative* dengan memperhitungkan pencapaian *account representative* per triwulan-nya.

Maka dari itu, berdasarkan permasalahan diatas penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Algoritma C4.5 (*Classification* 4.5) dan Pengembangan SDLC Pada Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan *Account Representative* (AR) (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Ilir Timur)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Klasifikasi C4.5 dan Pengembangan SDLC Pada Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan *Account Representative* (AR) (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Ilir Timur)?”

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penyusunan laporan tugas akhir ini lebih terarah dan terstruktur, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang akan dibahas antara lain :

1. Penelitian akan dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Data-data yang akan diolah hanya data yang berkaitan dengan data Wajib Pajak, *Account Representative*, Pencapaian Penerimaan, Pertumbuhan Penerimaan, DPP (Daftar Prioritas Pengawasan), SP2DK (Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan), dan LHP2DK (Laporan Hasil Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan).
3. Sistem yang dibuat berbasis website dan dapat diakses oleh kepala kantor, kepala seksi pengawasan, dan pegawai seksi penjamin kualitas data sesuai hak akses masing-masingnya.



4. Sistem dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman php dan basis data mysql.
5. Sistem akan menerapkan metode klasifikasi C4.5 untuk membantu pengambilan keputusan dalam monitoring kinerja *Account Representative* (AR).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam membangun Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan *Account Representative* (AR) Berbasis Web dengan metode adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode klasifikasi C4.5 untuk pengambilan keputusan dalam monitoring kinerja *Account Representative* (AR) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Mempermudah pegawai seksi Penjamin Kualitas Data (PKD), Kepala Kantor, dan Kepala Seksi Pengawasan dalam memonitor kinerja dan pencapaian penerimaan *Account Representative* (AR) dengan menggunakan Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan *Account Representative* (AR).
3. Membantu pekerjaan pegawai seksi Penjamin Kualitas Data (PKD) menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Sebagai Sarana untuk mengimplementasikan serta memanfaatkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di Program Studi D-IV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pegawai seksi Penjamin Kualitas Data (PKD), Kepala Kantor, dan Kepala Seksi Pengawasan dalam memonitor kinerja dan pencapaian penerimaan *Account Representative* (AR).
2. Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengalaman dalam bidang penelitian serta untuk memenuhi syarat dalam



---

menyelesaikan Pendidikan di Program Studi D-IV Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai teori umum yang berkaitan dengan judul tugas akhir, teori khusus yang berkaitan dengan sistem yang sedang berjalan, sistem aplikasi yang akan dibuat, dan teori program yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, analisa sistem yang sedang berjalan, metode yang digunakan, analisa sistem yang akan dikembangkan, dan perancangan sistem yang akan dibangun secara detail.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil sistem aplikasi yang dibuat, rancangan antar muka, beserta pembahasan hasil dari permasalahan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.