
PERANCANGAN APLIKASI PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN PAJAK BERBASIS ANDROID DENGAN MENGUNAKAN MODEL WATERFALL

Ela Yunitasari¹, Hadi Zakaria²

^{1,2} Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pamulang
e-mail : ¹ellayunitasari1@gmail.com, ²dosen00274@unpam.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pajak Pratama Kota Tangerang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Pajak Pratama. Akan tetapi, penerapan inovasi ini tidaklah berjalan dengan baik. Masih adanya keraguan dalam masyarakat akan keamanan kerahasiaan data SPT yang dilaporkan, sehingga wajib pajak yang menggunakan E-Filing masih sedikit. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan sistem E-Filing belum diterima secara baik oleh penggunanya, yakni wajib pajak. Oleh karena itu Untuk mengatasi masalah tersebut terutama mengenai penyampaian keluhan dan kepuasan para pelanggan pajak, maka dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat yaitu K-Filling. Model perencanaan aplikasi ini menggunakan model Waterfall. Dari hasil penelitian diharapkan, aplikasi ini dapat menjadi umpan balik kepada kantor Pajak Pratama Serpong mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya, yang dirancang dalam bentuk aplikasi berbasis android dan membuat pelanggan pajak merasa puas terhadap pelayanan Kantor Pajak Pratama.

Kata kunci: Waterfall, Faktor, Sub-Faktor, Indeks Kepuasan Pelanggan, Responden.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan “pemuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Terutama pada kantor pajak banyak masyarakat yang susah akan mengutarakan keluhan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan di kantor pajak , mereka membutuhkan aplikasi yang secara langsung dan cepat terhubung dengan kantor pajak. (Lijan Poltak, 2015:5).

Otoritas pajak seakan paham betul betapa pentingnya teknologi informasi di era modern seperti saat ini. Akan tetapi, penerapan inovasi ini tidaklah berjalan dengan baik. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian dilakukan oleh Ridho (2020) berjudul “Perancangan sistem Aplikasi Pelayanan Pembayaran Pajak Motor berbasis Android pada SAMSAT Pangkal Pinang” Penullis menggunakan metode Object Oriented Programming (OOP). Metode perangkat lunak yang dihasilkan dari pemodelan menggunakan UML yang berisi analisis dan perancangan perangkat lunak yang merupakan perpaduan dari beberapa metode yang telah ada sebelumnya.

Penelitian kedua dilakukan oleh Agung Azhari (2020) berjudul “Rancang bangun aplikasi mobile pengaduan gangguan dan survey kepuasan pelanggan di PT.PLN (Persero) area biak berbasis android” Penulis ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan strategi design and creation, metode perencanaan aplikasi menggunakan

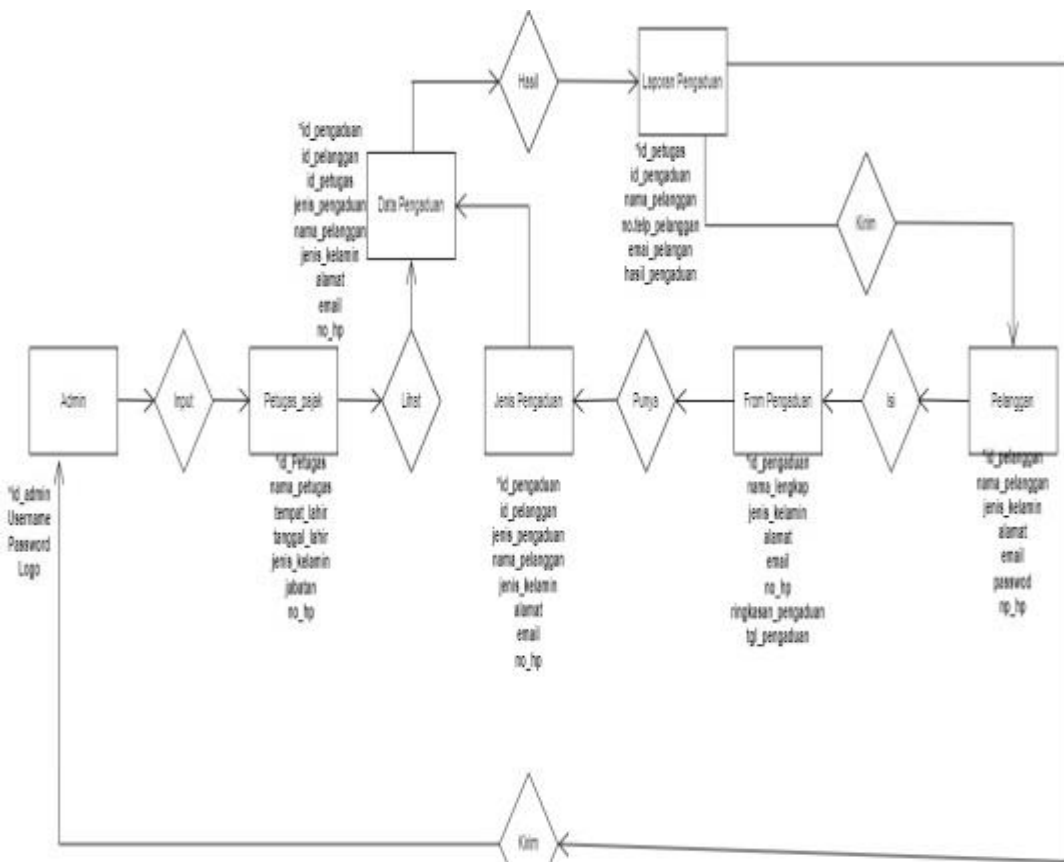
metode Waterfall sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan studi literatur..

Penelitian ketiga dilakukan oleh Aulia Ayu Sila (2020) berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Pada PT. JalaWave Cakrawala Berbasis Android”. Penulis Rancang Bangun aplikasi pengaduan pelanggan pada PT. Jalawave Cakrawala ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman andorid studio. Aplikasi sistem pengaduan pelanggan pada PT. Jalawave dapat mempermudah pelanggan dalam memberikan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi mereka.

3. ANALISIS DAN PERANCANGAN

a. Perancangan Sistem

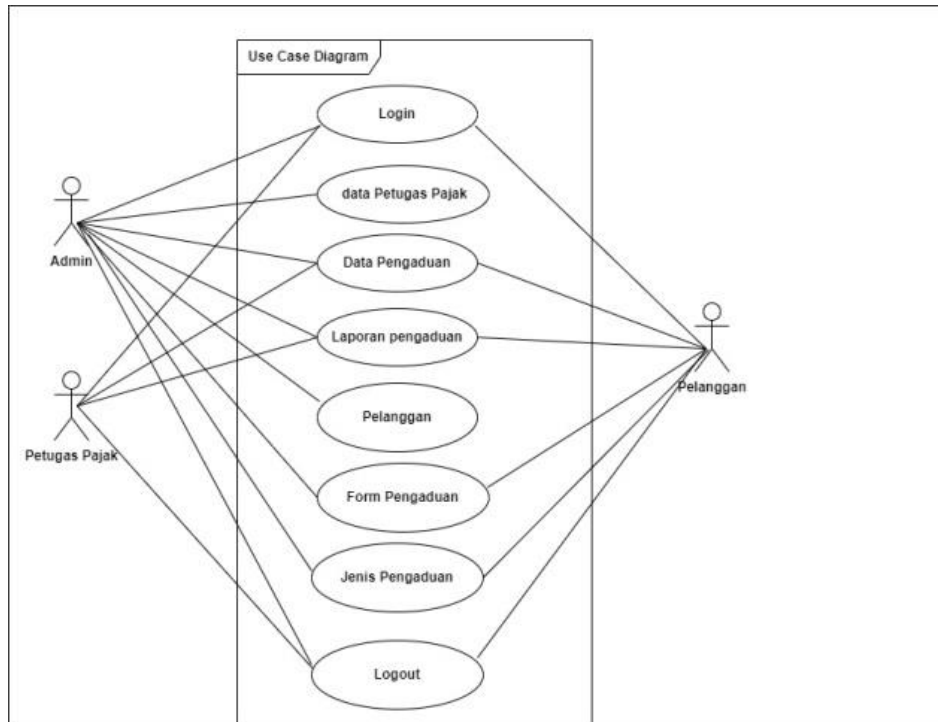
Gambar di bawah ini adalah Entity Relationship Diagram (ERD) Sistem ini



Gambar 1. Entity Relationship Diagram (Diagram-ER)

b. Use Case Diagram

Use case menggambarkan perilaku software aplikasi, di dalamnya interaksi antara actor dengan software aplikasi tersebut. Secara umum use case adalah pola perilaku software aplikasi, hubungan transaksi yang dilakukan oleh suatu actor dengan software aplikasi.



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem

4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

a. Spesifikasi Sistem

Implementasi merupakan kegiatan akhir dari proses penerapan system baru dimana system baru ini akan di operasikan secara menyeluruh. Terdapat system baru ini sudah harus dilakukan proses analisis dan desain secara terinci. Tujuan implementasi yaitu untuk melakukan proses penerapan pada system baru (Kusrini dan Andri Koniyo, 2007:279).

b. Spesifikasi Perangkat Keras (Hardware)

Spesifikasi perangkat keras (Hardware) yang digunakan adalah untuk mengimplementasikan aplikasi sistem algoritma apriori pada penjualan pengenalan Hardware computer yang digunakan untuk menjalankan sistem dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 1. Spesifikasi Perangkat Keras

Nama	Spesifikasi
Merek/Tipe	Intel® Core™ i7-7600U CPU @ 2.80GHz 2.90GHz
RAM	8.00 GB
Storage	500 GB SSD
Monitor	16 Inch VGA Intel HD (1366X768)

c. Spesifikasi Perangkat Lunak

Spesifikasi perangkat lunak (Software) yang di gunakan untuk mengimplementasikan aplikasi penjualan ini computer yang di gunakan untuk menjalankan sistem dapat dilihat di tabel berikut.

Tabel 2. Spesifikasi Perangkat Lunak (Software)

Nama	Software Pendukung
OS	Microsoft Windows 10
Browser	Chrome
Code Editor	Sublime Text
Database	MySQL
Programming	XAMPP v8.2.4

d. Pengujian Sistem

Pada pengujian sistem akan dilakukan beberapa tahapan agar dapat memeriksa apakah sistem berjalan dengan baik atau tidak dan di dalamnya akan melakukan pengujian dengan menggunakan black box testing yang mana hanya fungsional luar yang akan di uji berikut:

Tabel 3. Pengujian Black Box

Item Uji	Jenis Pengujian
Login	Black Box
Input nama pelanggan	Black Box
Tambah produk	Black Box
Tambah data transaksi	Black Box
Bukti pembayaran	Black Box
Hasil data rekomendasi	Black Box
Log Out	Black Box

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- Aplikasi pelayanan kepuasan pelanggan pajak ini sangat baik digunakan oleh masyarakat karena mudah digunakan.
- Karena aplikasi ini bisa digunakan setiap saat dan langsung direspon cepat oleh petugas pajak.
- Aplikasi dibuat dengan sangat mudah digunakan dan fitur-fitur didalamnya mudah difahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Lijan Poltak. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik. Alfabeta: Bandung
- Mustaqbal, M. Sidi, dkk. (2015). " Pengujian Aplikasi menggunakan Black Box Testing. Boundary Value Analysis. Yogyakarta: Andi Publisher
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling. Bandung
- Safaat H, Nazruddin. 2012. Android (Pemrograman aplikasi mobile smartphone dan tablet PC berbasis Android). Cet.I; Bandung: Informatika.