

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA SISTEM
PERPAJAKAN ELEKTRONIK MENGGUNAKAN
USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA
PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR
DI GAPENSI PALEMBANG**



Oleh:

YULLI NOVELLA

01031482023031

Akuntansi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Analisis User Experience Pada Sistem Perpajakan Elektronik Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Perusahaan Konstruksi yang Terdaftar di Gapensi Palembang


Disusun Oleh :

Nama : Yulli Novella
Nim : 01031482023031
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
BidangKajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing
Ketua:


Tanggal: 9 Januari 2022


Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Tanggal Persetujuan

Anggota:

Tanggal: 27 Desember 2022


Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139, Telp (0711) 365390 Fax (0711) 315557
Laman : <http://fe.unsri.ac.id> Email: dekan@fe.unsri.ac.id

MATRIKS PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF

Nama : Yulli Novella
NIM : 01031482023031
Jurusan : Akuntansi
Judul : Analisis User Experience Pada Sistem Perpajakan Elektronik Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Perusahaan Konstruksi yang Terdaftar di Gapensi Palembang.

No.	Dosen Penguji	Uraian Perbaikan	Tindak Lanjut	Paraf
1.	Agil Novriansa, M.Sc., Ak., CA., ACPA., CRP NIP. 199011292018031001	1. Perbaikan di metode teknik analisis data penambahan tentang wawancara 2. Perbaikan kesimpulan dan keterbatasan 3. Penambahan demokrasi responden 4. Perbaikan penulisan 5. Daftar Pustaka 6. Perbaikan pembahasan penambahan alasan pada skala kebaruan dan kejelasan	Sudah diperbaiki	

Palembang, 18 Juli 2023
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 197303171997031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139, Telp (0711) 365390 Fax (0711) 315557
Laman : <http://fe.unsri.ac.id> Email: dekan@fe.unsri.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF




Analisis User Experience Pada Sistem Perpajakan Elektronik Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Perusahaan Konstruksi Yang Terdaftar Di Gapensi Palembang.

Nama Mahasiswa : Yulli Novella
NIM : 01031482023031
Jurusan : Akuntansi
Mata Kuliah Skripsi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Senin, 10 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk bimbingan skripsi.

Palembang, 18 Juli 2023

Dosen Penguji Ujian Komprehensif:

No	Dosen Penguji	TandaTangan
1	Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak NIP. 196608201994022001	
2	Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak NIP. 1671116807820003	
3	Agil Novriansa, M.Sc., Ak., CA., ACPA., CRP. NIP. 199011292018031001	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 197303171997031002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA SISTEM PERPAJAKAN
ELEKTRONIK MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE*
***QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PERUSAHAAN**
KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR
DI GAPENSI PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama Mahasiswa : Yulli Novella

NIM : 01031482023031

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah Skripsi : Perpajakan

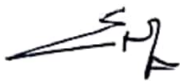
Telah diuji dalam ujian komprehensif pada hari Senin, 10 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 18 Juli 2023

Ketua,

Anggota,

Anggota,



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIP. 1671116807820003

Agil Novriansa, M.Sc., Ak., CA., ACPA., CRP.
NIP. 199011292018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
24/2023
4/107



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- **Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. (HR. Muslim).**
- **If you get tired, learn to rest not to quit.**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Suamiku**
- **Keluargaku**
- **Sahabat dan Teman – Temanku**
- **Dosen pendidiku**
- **Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis User Experience Pada Sistem Perpajakan Elektronik Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Perusahaan Konstruksi yang Terdaftar di Gapensi Palembang”**. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini dibuat berdasarkan pelaksanaan penelitian dengan mendapatkan dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua tercinta Ayah Saprinol yonis dan Ibunda Yetmawati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya sampai saat ini.
2. Suamiku yang selalu menyemangati, memberi motivasi dan doanya.
3. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Prof. Dr. Muhammad Adam, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Drs. Yusnaini, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Hj. Rina Tjanrakirana DP, S.E., M.M., Ak selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Kampus Palembang.
8. Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing serta memberikan saran dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan saran, waktu, dan bimbingan selama menempuh pendidikan sampai terselesaikan skripsi ini.

10. Agil Novriansa, M.Sc., Ak., CA., ACPA., CRP selaku Dosen Penguji dan membimbing serta memberi masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
11. Dr. Emylia Yuniartie , S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik.
12. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Kampus Palembang Universitas Sriwijaya yang telah membantu saya dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan.
13. Seluruh teman seangkatan dan seperjuangan Ahli Program S1 Akuntansi Kampus Palembang.

Inderalaya, 18 Juli 2023



Yulli Novella
NIM.01031482023031

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama : Yulli Novella
NIM : 01031482023031
Jurusan : Akuntansi
Judul : Analisis User Experience Pada Sistem Perpajakan Elektronik Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Perusahaan Konstruksi yang Terdaftar di Gapensi Palembang.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan tenses-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua

Anggota

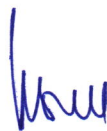


Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIP. 1671116807820003

Mengetahui
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

ABSTRAK

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA SISTEM PERPAJAKAN ELEKTRONIK MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) PADA PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR DI GAPENSI PALEMBANG.

Oleh :

Yulli Novella

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem elektronik perpajakan dengan menggunakan user experience questionnaire pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di Gapensi Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian sebanyak 35 perusahaan. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem elektronik perpajakan mendapatkan evaluasi positif dari semua skala pada user experience questionnaire dan mendapatkan hasil pada pengujian benchmark diatas rata-rata dengan kualifikasi nilai *Excellent* pada skala daya tarik, efisiensi, ketepatan dan kebaruan sedangkan nilai *good* pada skala kejelasan.

Kata Kunci : User Experience Questionnaire, User Experience, Sistem Elektronik Perpajakan.

Ketua,



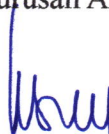
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Anggota,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIP. 1671116807820003

Mengetahui
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

**USER EXPERIENCE ANALYSIS IN THE ELECTRONIC TAXATION
SYSTEM USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ) IN THE COMPANY LISTED CONSTRUCTION IN
GAPENSI PALEMBANG.**

By :

Yulli Novella

This study aims to test user experience in using the electronic taxation system using a user experience questionnaire at construction companies registered in Gapensi Palembang. The research method used is a quantitative research method with a descriptive approach. The population in the study was 35 companies. The sampling technique used is saturated sampling. Based on the results of the study, it shows that the electronic tax system received positive evaluations from all scales on the user experience questionnaire and obtained results on benchmark testing above average with Excellent scores on the scale of attractiveness, efficiency, accuracy and novelty while good scores on the clarity scale.

Keywords: User Experience Questionnaire, User Experience, Electronic System of Taxation.

Chairman,



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

Member,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIP. 1671116807820003

Acknowledge By,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak
NIP.197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yulli Novella

NIM : 01031482023031

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA SISTEM PERPAJAKAN ELEKTRONIK MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA PERUSAHAAN KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR DI GAPENSI PALEMBANG

Pembimbing :

Ketua : Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak

Anggota : Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudia hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 18 Juli 2023



Yulli Novella

NIM.01031482023031

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. <i>User Experience</i>	9
2.1.2. <i>User Experience Questionnaire</i>	10
2.1.3. Pajak	16
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak.....	17
2.1.5. Sistem Administrasi Perpajakan	19
2.1.6. Surat Pemberitahuan Elektronik (<i>E-Spt</i>).....	20
2.1.7. <i>E-Billing</i>	25
2.1.8. <i>E-Filing</i>	27
2.1.9. <i>E-Faktur</i>	29
2.2. Penelitian Terdahulu	34
2.3. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	40
3.2. Rancangan Penelitian.....	40
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1. Kuesioner	41
3.4.2. Wawancara	44
3.5. Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.2. Demokrasi Responen	51
4.3. Analisis Data Kuantitatif	53
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	53
4.3.2 Hasil Uji Kelayakan.....	59
4.3.3 Hasil Pengukuran UEQ	62
4.2. Pembahasan Penelitian	74
4.2.1. Evaluasi User Experience pada Sistem Perpajakan Elektronik menggunakan User Experience Questionnaire	74
4.2.2. Perbandingan Hasil Analisis User Experience Questionnaire dengan Benchmark Analisis Tools.....	76
4.2.3. Hasil Wawancara	77
BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Keterbatasan.....	81
5.3. Saran.....	81
Daftar Pustaka.....	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Aspek Nilai	13
Tabel 2.2 Nilai Rata-rata UEQ	13
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Skala Penilaian Rata-rata pada Kuesioner	43
Tabel 3.2 Nilai Interval Benchmark Skala UEQ.....	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Lama Responden Sudah Menggunakan Sistem Elektronik Perpajakan	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Lama Responden Sudah Menggunakan Sistem Elektronik Perpajakan	52
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.6 Koefisien Reliabilitas Cronchbach Alpha	61
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Setelah Ditransformasi ke Format <i>UEQ</i>.....	64
Tabel 4.9 Rata-rata Dari Pengukuran <i>UEQ</i>	67
Tabel 4.10 Hasil Rata-rata Berdasarkan Skala.....	69
Tabel 4.11 Hasil Mean Pada Setiap Kelompok <i>UEQ</i>.....	71
Tabel 4.12 Hasil Benchmark <i>UEQ Analysis Data Tools</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Pengisian UEQ	12
Gambar 2.2 Alur Pikir.....	39
Gambar 4.1 Pertanyaan <i>UEQ</i> Versi Indonesia	62
Gambar 4.2 Grafik Rata-rata Per Tiap Pertanyaan	68
Gambar 4.3 Rata-rata Berdasarkan Skala.....	70
Gambar 4.4 Rata-rata Pada Setiap Kelompok <i>UEQ</i>	71
Gambar 4.5 Hasil Benchmark <i>UEQ</i>	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang salah satu sumber penerimaan terbesarnya melalui pajak. Pajak memiliki peranan penting dalam membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan nasional untuk kepentingan bersama, serta merupakan instrumen ekonomi yang dapat membantu mengatasi kesulitan ekonomi dan kelangsungan pembangunan negara yang berkesinambungan (Pawama et.al., 2021).

Menurut Safri Nurmantu yang di kutip oleh Rahayu (2017) Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan pajak merupakan kewajiban individu sebagai warga negara untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pentingnya peranan pajak dalam membiayai pengeluaran pemerintah serta pembangunan yang dilakukan, maka pemerintah dituntut untuk melakukan pembaharuan terhadap administrasi perpajakan di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memperbaharui administrasi perpajakan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan yang dilakukan berupa penyempurnaan atau peningkatan kebijakan perpajakan serta sistem administrasi perpajakan.

Reformasi perpajakan di Indonesia mengalami perubahan besar khususnya pada perubahan sistem administrasi pajak. Perubahan tersebut dilatar belakangi dengan tidak optimalnya penerimaan pajak yang disebabkan oleh penyalahgunaan faktur pajak, yang mana banyaknya faktur pajak fiktif yang dibuat oleh perusahaan untuk menjadikan sebagai pengurang pajak, sehingga merugikan negara. Sejak tahun 2009, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengeluarkan sistem administrasi pajak berbasis internet. Sistem elektronik yang digunakan untuk administrasi pajak adalah *e-Billing*, *e-Filing*, dan *e-Faktur*. *E-Filing* adalah sistem perpajakan *online* yang membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online* dan *real time*. *E-Billing* adalah sistem perpajakan *online* yang digunakan untuk membayar pajak secara *online* dengan menggunakan kode *billing*, dan *e-faktur* merupakan faktur pajak elektronik yang diberikan oleh DJP sebagai bukti bahwa wajib pajak telah membayar pajak secara *online*. Sistem berbasis internet ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tanpa harus datang ke kantor pajak. Sistem ini juga dibuat khusus oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan memberitahukan untuk memperpanjang SPT secara *online*. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang dapat pula meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu.

Menurut Nurdiana dan Fadilah (2022) usaha jasa konstruksi didirikan pada tahun 2009 dengan Keputusan No.40 Republik Indonesia sebagai perubahan atas Keputusan No.51 Tahun 2008. Kegiatan usaha jasa konstruksi merupakan jenis

usaha atau kegiatan yang sangat dibutuhkan dalam menunjang pembangunan sarana dan prasarana pemerintah atau swasta baik sebagai properti atau infrastruktur yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Setiap jenis usaha jasa konstruksi memiliki klasifikasi dan subklasifikasi mengacu kepada klasifikasi lapangan usaha Indonesia (KBLI) sebagai standar kegiatan usaha jasa konstruksi. Jenis usaha jasa konstruksi juga dibedakan berdasarkan kualifikasi yang terdiri dari kualifikasi kecil, menengah dan besar.

Perusahaan konstruksi memiliki kewajiban perpajakan yang lebih kompleks dari perusahaan lain, dan memiliki peraturan pajak tersendiri. Undang-undang perpajakan perusahaan jasa konstruksi juga bersifat spesifik, dalam hal ini perpajakan perusahaan jasa konstruksi tidak sinkron dengan perpajakan orang pribadi atau badan umum. Setiap perusahaan yang ingin melakukan kegiatan usaha jasa konstruksi harus memiliki standar perizinan berusaha dan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Untuk mendapatkan surat izin berusaha harus mendaftar di lembaga pengembangan jasa konstruksi yang saat ini bekerjasama dengan suatu organisasi Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (GAPENSI).

Menurut Frigia (2017) GAPENSI adalah suatu organisasi profesi yang bergerak dibidang jasa Konstruksi baik itu bangunan gedung, jalan, jembatan, drainase, irigasi, bengungan, dan sebagainya. GAPENSI sebagai mitra kerja pemerintah juga berada dibawah naungan suatu lembaga yang disebut Lembaga

Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional (LPJKN) yang semuanya itu diatur dalam Kementerian Pekerjaan Umum untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan Jasa Konstruksi di Indonesia. GAPENSI memberikan peran terhadap anggota dalam permasalahan yang timbul dilapangan, GAPENSI bersedia untuk memberikan arahan-arahan. Kemudian dengan masyarakat GAPENSI perannya hanya mengsosialisasikan fungsi dan peran GAPENSI dan memberikan motivasi kepada masyarakat bahwa peran GAPENSI adalah mengayomi para pengusaha/kontraktor.

Sistem elektronik perpajakan merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tujuan agar wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Dari sisi penggunaan bagi wajib pajak masih terdapat beberapa masalah saat penggunaannya, maka perlu adanya analisis aspek pengalaman pengguna untuk mengukur apakah pengalaman yang dirasakan oleh pengguna telah memuaskan atau tidak. Analisis aspek pengalaman pengguna dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang memiliki enam dimensi aspek, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Effetiveness*, *Dependability*, *efficiency* *Stimulation*, dan *Novelty*.

Menurut Saputra dan Falah (2020) *user experience* (pengalaman pengguna) merupakan ilmu yang mengkaji tentang apa yang pengguna rasakan dalam penggunaan sebuah sistem sehingga mendapatkan kepuasan setelah menggunakannya. *User experience* sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan. Kebutuhan

pengguna dapat dicari tahu dengan menanyakan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem perpajakan elektronik. Didalam *UEQ* terdapat kuesioner dengan 26 pertanyaan yang telah disiapkan. Kuesioner yang terdapat pada *UEQ* secara sederhana memiliki 6 skala pengukuran dari skala tersebut. *Attractiveness* menjelaskan atas kesan keseluruhan dalam sebuah produk apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai. *Efficiency* menjelaskan atas kesan berupa dapatkah pengguna menggunakan sebuah produk secara cepat dan efisien. *Perspiciuity* menjelaskan atas kesan pengguna apakah pengguna mudah mengenal sebuah produk tersebut. *Dependability* menjelaskan atas kesan berupa apakah pengguna bisa mengendalikan interaksi pada produk tersebut. *Stimulation* menjelaskan atas kesan berupa apakah pengguna tertarik dan termotivasi dalam menggunakan produk tersebut, dan *Novelty* menjelaskan mengenai apakah desain sudah inovatif dan kreatif.

Dari beberapa penelitian yang menggunakan metode *UEQ*, ada hasil pengukuran pengalaman pengguna seperti yang di teliti oleh Wijaya et al. (2021) pada aplikasi Lapor Bantul yang mengalami peningkatan dalam setiap skala kuesioner pengalaman pengguna, termasuk daya tarik dengan *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Effetiveness*, *Dependability*, *efficiency*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Kemudian, *benchmark UEQ* perbandingan desain sebelum dievaluasi dan sesudah dievaluasi juga mengalami peningkatan pengalaman pengguna, yang sebelumnya kategorikan dalam kategori *below average* (di bawah rata-rata) menjadi *good* (baik). Evaluasi lain dilakukan oleh Putro et al. (2019), dari pengguna PaTik Bali pada suatu populasi yang berjumlah 34 data. Evaluasi *UEQ* memiliki penilaian

yang baik. Daya tarik memiliki nilai rata-rata 1,8, kejelasan memiliki nilai 1,7, Efisiensi memiliki nilai 1,6, Ketepatan memiliki nilai 1,7, Stimulasi memiliki nilai 2, dan Kebaruan memiliki nilai 1,3. Analisis *benchmark* memberikan nilai 1,73 yang dikatakan baik. Analisis dengan menggunakan *UEQ* menunjukkan *user experience* dari pengguna PaTik Bali dapat dikatakan baik.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya mengenai user experience yang dilakukan oleh Putro et al. (2019) yang menguji aplikasi lapor Bantul, aplikasi yang berfungsi untuk menangani segala permasalahan atau keluhan di sekitar kabupaten Bantul. Penelitian ini dilakukan dengan 30 responden pengguna aktif aplikasi lapor Bantul dengan metode user experience questionnaire, hasil penelitian memperlihatkan hasil di bawah rata-rata skala total tidak mencapai di angka 1 dengan nilai tertinggi pada skala efisien sebesar 1,13 dan nilai terendah pada skala kebaruan sebesar 0,32. Penelitian ini selanjutnya melakukan evaluasi menggunakan Teknik cooperative evaluation untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi sesuai persepsi pengguna, setelah dilakukannya cooperative evaluation, lalu memberikan rekomendasi ulang pada aplikasi lapor Bantul sesuai dengan evaluasi sebelumnya, dan dilakukan uji user experience questionnaire lagi dengan desain baru dimana hasil pengujian setelah dilakukannya rekomendasi desain terbaru ini mengalami peningkatan pada setiap skala dan termasuk kategori good.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Maulani et al. (2021) yang menguji website penyedia jasa untuk mencari guru les secara online, website yang diuji yaitu superprof.co.id dan zonaprivat.com yang berada disektor yang sama dan memiliki fungsionalitas serta pesaing di industri yang sama. Penelitian ini

membandingkan dua webside pada bidang yang sama dengan mengguna user experience questionnaire dan usability testing. Hasil penelitian meunjukkan webside superprof.co.id memiliki nilai yang lebih tinggi pada semua skala dibandingkan dengan webside zonaprivat.com. Berbeda dengan penelitian sebelumnya penelitian saya menguji sistem elektronik perpajakan pada perusahaan konstruksi, pengujian aplikasi atau e-system yang sering digunakan oleh wajib pajak perusahaan menggunakan user experience questionnaire. Selain itu, penelitian ini juga melakukan wawancara kepada 7 responden untuk memperkuat hasil dari analisis pengukuran UEQ.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat diangkat pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana evaluasi *user experience* pada sistem perpajakan elektronik menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di Gapensi Palembang?
- b. Bagaimana perbandingan setiap nilai aspek *User Experience Questionnaire (UEQ)* sistem perpajakan elektronik dengan benchmark analysis tools menggunakan metode *UEQ* pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di Gapensi Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah tersebut, didapat pencapaian tujuan penelitian disusun sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pengalaman pengguna sistem perpajakan elektronik menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di Gapensi Palembang.
- b. Untuk mengetahui perbandingan setiap nilai aspek *User Experience Questionnaire (UEQ)* sistem perpajakan elektronik dengan benchmark analysis tools menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di Gapensi Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, semoga riset ini dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagaimana diuraikan di bawah ini:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur tentang fenomena dan faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap user experience pada website atau aplikasi tertentu yang dapat dipengaruhi oleh daya tarik, kegunaan dan efisiensi dari aplikasi itu sendiri.

- b. Manfaat Praktis

Semoga Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi Direktorat Jenderal Pajak Palembang untuk mengetahui rekomendasi perbaikan dalam pengembangan sistem elektronik perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N., dan Merliyana. 2020. Implementasi Sebelum Dan Sesudah E-Faktur 2.2 Atas Penyerahan Spt Masa Ppn : Studi Pada Kjpp Bambang & Ernasapta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Firdaus, F. M. 2017. Analisis Sistem dan Prosedur Penerapan E-Faktur Dalam Melaporkan SPT Masa PPN. Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Frigia, T. C. 2017. Fungsi gapensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dikota samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 5 (1), p.1–15.
- Gustiani, R. 2021. Analisis Penerapan E-Faktur Prepopulated Dan E-Faktur Web Based : Studi Kasus Pada Pt Mitra Buana Koorporindo. *JIMA Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1 (3), p.1-14.
- Hanim, I. F. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM dalam Melaporkan SPT di Kabupaten Sidoarjo. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hasrul, A. L. O. M. 2019. Analisis Penerapan E-Faktur Dan E-Nofa Pada PT. Rajawali Property Jaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 2 (1).
- Henim, S. R., dan Sari, R. P. 2020. User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6 (1), p. 69–78.
- Mahfudz, F. 2016. Rancangan E-faktur Learning Menggunakan Metode User Experience di Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Maulani, T. J., Suprpto, dan Kusuma, A. R. P. 2021. Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) : Studi Kasus Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com. 5 (6), p.2639-2645.
- Muhaemin, M. N. A. 2020. Mengukur User Experience Sistem Informasi Akademik. *Infotech Journal*. 6 (1).
- Nurdiana, D., dan Fadilah, M. R. 2022. Analisis Pajak Penghasilan Final Pasal 4 Ayat 2 Atas Jasa Konstruksi Pada PT. Marina Cipta Pratama Tahun 2019. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 3(1), p.24–40.

- Pawama, S. D., Sondakh, J. J., dan Warongan, J. D. L. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Transparansi Pajak Dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Umkm Di Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 12(2), P.167-172.
- Pebrina, R., dan Hidayatulloh, A. 2020. Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17 (1), p.1-8.
- Pradnyana, I. B. P., dan Prena, G. Das. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 18 (1), p.56-65.
- Pratama, I. W. M. S. E., Yuesti, A., dan Sudiartana, I. M. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 1 (4), p.449-488.
- Putro, S., Kurniawan, M. P., & Kunci -Lapor Bantul, K. 2019. Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Lapor Bantul Implementation Methods of UEQ and Cooperative Evaluation to Evaluate User Experience Lapor Bantul. *Citec Journal*, 6 (1), p.27–37.
- Rahayu, S. K. 2017. *Perpajakan : konsep dan aspek formal*. Bandung, Rekayasa Sains.
- Firdaus, B. R. F., Pratama, B. 2020. Analisis Sistem Penerapan E-Faktur Dalam Melaporkan SPT Masa PPN : Studi Kasus Di PT . Inkote Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Saputra, H., & Falah, M. 2020. Analisis User Experience Pada Sistem Informasi Akademik Stmik Palcomtech Palembang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech.
- Schrepp, M. 2016. *User Experience Questionnaire Handbook Version 2* Some of the authors of this publication are also working on these related projects: UX KPI View project UEQ+ = Extension of the User Experience Questionnaire View project.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. 2017. Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*.

- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. 2017. Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4 (6), p.103-108.
- Schrepp, M., & Thomaschewski, J. 2019. Design and Validation of a Framework for the Creation of User Experience Questionnaires. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*.
- Simanjuntak, S. 2018. Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) :Studi Kasus SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Fianancial Accounting. Doctoral dissertation, Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, v. w. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., dan Arsana, I. N. A. 2021. Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8 (2), p.217-226.
- Yanto, M., dan Dewi, S. 2020. Analisis Pemahaman, Penerapan E-Faktur Dalam Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Pada Cv. Kuat Jaya Mandiri Tanjungpinang. *Jurnal Economic, Accounting, Scientific (Cash)*, 3 (02), p.23–30.