

**PERANCANGAN UI/UX SISTEM V-TAX BERBASIS APLIKASI MOBILE
DENGAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi (Bilingual)

Jenjang Strata-1



Oleh :

Muhammad Ihsan

NIM. 09031282025035

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN UI/UX SISTEM V-TAX BERBASIS APLIKASI MOBILE
DENGAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

Muhammad Ihsan 09031282025035

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T

NIP. 197811172006042001

Palembang, 17 Januari 2024

Pembimbing,

Pacu Putra S, B.CS., M.CS.

NIP. 198912182013011201

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ihsan

NIM : 09031282025035

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Perancangan UI/UX Berbasis Aplikasi *Mobile* dengan Metode *Human Centered Design* (HCD) di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Hasil Pengecekan Ithenticate/Turnitin : 9 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 17 Januari 2024



Muhammad Ihsan

NIM. 09031282025035

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di jurnal IJCS (Sinta 3) pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 14 September 2023

Nama : Muhammad Ihsan

NIM : 09031282025035

Judul : Perancangan UI/UX Berbasis Aplikasi *Mobile* dengan Metode
Human Centered Design (HCD) di Badan Pendapatan Daerah
Kota Palembang

Tim Pembimbing :

1. Pacu Putra S, B.CS., M.CS.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Dedication, work hard all the time, and belief.”

- Cristiano Ronaldo

“Puji syukur kepada Allah SWT. atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi, kepada Papa dan Mama tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga yang tanpa lelah telah memberikan penuh kasih sayang, doa, dukungan, dan cinta kasih yang luar biasa yang tidak mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Dan untuk kakakku, Kak Arief, Kak Rizky, Kak Nafrah, dan Kak Namirah terima kasih sudah menjadi inspirasi untuk adikmu ini, bahwa jalan yang paling jelas untuk menuju kesuksesan adalah dengan selalu mencoba, setidaknya satu kali lagi, karena satu-satunya kegagalan adalah tidak pernah mencoba sama sekali.”

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan UI/UX Sistem V-TAX Berbasis Aplikasi *Mobile* dengan Metode *Human Centered Design* (HCD) di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang”. Shalawat beriring salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Maka dari itu, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan, kesehatan, dan mendengarkan setiap doa sehingga Penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, bimbingan, nasehat, saran, dan kritik yang sangat membangun untuk Penulis selama penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
6. Kedua orang tua, saudara, serta keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, dan saran yang sangat bermanfaat agar selalu melakukan yang terbaik.
7. Kepada pasangan saya yaitu Trievanni Chantika yang selalu membantu dan memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan Skripsi ini hingga tuntas.
8. Kepada teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan dunia perkuliahan ini dengan kenangan yang indah.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual B 2020 dan seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang sudah bersama dan mengisi hari-hari perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Penulis juga berharap

semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang, 17 Januari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'M' followed by a series of loops and a horizontal line extending to the right.

Muhammad Ihsan

NIM. 09031282025035

**PERANCANGAN UI/UX SISTEM V-TAX BERBASIS APLIKASI MOBILE
DENGAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

Oleh

Muhammad Ihsan

09031282025035

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah yang harus dibayar oleh individu kepada pemerintah sebagai kontribusi keuangan untuk membiayai pengeluaran publik dan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk kemakmuran rakyat. Pada penelitian ini dilakukan perancangan UI/UX sistem V-TAX berbasis aplikasi mobile di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang untuk membantu wajib pajak mengakses informasi pajak, mengajukan surat permohonan pengurangan dan keberatan pajak, serta melakukan pembayaran pajak dengan mudah dan cepat. Penelitian ini menggunakan metode Human Centered Design (HCD) dengan menggunakan aplikasi Figma dalam membuat perancangan UI/UX. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi melalui penyebaran kuesioner, lalu dilakukannya brainstorming melalui diskusi dengan beberapa pegawai dalam memberikan ide-ide perancangan UI/UX. Kemudian, hasil perancangan UI/UX yang telah dibuat dievaluasi menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) agar sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Kata Kunci : *Pajak, Perancangan UI/UX, Sistem V-TAX, Aplikasi Mobile, Metode Human Centered Design*

**UI/UX DESIGN OF V-TAX SYSTEM BASED ON MOBILE
APPLICATION WITH HUMAN CENTERED DESIGN (HCD) METHOD
AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF PALEMBANG CITY**

By

Muhammad Ihsan

09031282025035

ABSTRACT

Tax is the main source of revenue for the government that must be paid by individuals to the government as a financial contribution to finance public expenditures and services by the government to the community for the prosperity of the people. In this research, UI/UX design of V-TAX system based on mobile application at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City was conducted to help taxpayers access tax information, apply for tax reduction and objection letters, and make tax payments easily and quickly. This research uses the Human Centered Design (HCD) method using the Figma application in making UI/UX design. Data collection is done by observation through distributing questionnaires, then brainstorming through discussions with several employees in providing UI/UX design ideas. Then, the UI/UX design results that have been made are evaluated using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to suit the needs of taxpayers.

Keywords : *Tax, UI/UX Design, V-TAX System, Mobile Application, Human Centered Design Method*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Sejarah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.....	7
2.2. Visi, Misi, dan Tujuan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang	8
2.2.1. Visi.....	8
2.2.2. Misi	8
2.2.3. Tujuan	8
2.3. Struktur Organisasi	9
2.4. Landasan Teori	10
2.4.1. Penelitian	10
2.4.2. Sistem.....	10
2.4.3. Informasi	11
2.4.4. Sistem Informasi	12

2.4.5. Perancangan.....	13
2.4.6. UI/UX	14
2.4.7. <i>Human Centered Design (HCD)</i>	15
2.4.8. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Objek Penelitian	18
3.2. Teknologi Informasi yang Tersedia.....	18
3.3. Metode Pengumpulan Data	19
3.4. Metode Penelitian.....	20
3.4.1. <i>Human Centered Design</i>	20
3.4.2. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
4.1. Analisis Perbandingan Sistem	28
4.2. Analisis Kebutuhan Sistem.....	29
4.2.1. <i>Brainstorming</i>	31
4.3. Perancangan UI/UX Sistem V-TAX Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	33
4.3.1. <i>Interface</i> Halaman Awal	34
4.3.2. <i>Interface</i> Halaman Daftar dan Berhasil Daftar	35
4.3.3. <i>Interface</i> Halaman <i>Login</i>	36
4.3.4. <i>Interface</i> Halaman Lupa <i>Password</i>	37
4.3.5. <i>Interface</i> Halaman Masukan Kode Verifikasi	38
4.3.6. <i>Interface</i> Halaman Memperbarui <i>Password</i>	39
4.3.7. <i>Interface</i> Halaman Utama.....	40
4.3.8. <i>Interface</i> Halaman Cetak SPPT PBB.....	41
4.3.9. <i>Interface</i> Halaman Data SPPT PBB Pengguna.....	42
4.3.10. <i>Interface</i> Halaman Menampilkan Berkas SPPT PBB Pengguna	43
4.3.11. <i>Interface</i> Halaman Mencetak Berkas SPPT PBB Pengguna	44
4.3.12. <i>Interface</i> Halaman Cek Status Berkas PBB.....	45
4.3.13. <i>Interface</i> Halaman Menampilkan Status Berkas PBB Pengguna.....	46
4.3.14. <i>Interface</i> Halaman Cek Tagihan SPPT PBB	47
4.3.15. <i>Interface</i> Halaman Menampilkan Data Tagihan SPPT PBB	48

4.3.16. <i>Interface</i> Halaman Mencetak Berkas Data Tagihan SPPT PBB.....	49
4.3.17. <i>Interface</i> Halaman Pengurangan & Keberatan PBB	50
4.3.18. <i>Interface</i> Halaman Syarat & Ketentuan.....	51
4.3.19. <i>Interface</i> Halaman Tambah Permohonan Pelayanan	52
4.3.20. <i>Interface</i> Halaman Mencetak Berkas Permohonan Pelayanan	53
4.3.21. <i>Interface</i> Halaman <i>Profile</i>	54
4.3.22. <i>Interface</i> Halaman <i>Activity</i>	55
4.3.23. <i>Interface</i> Halaman <i>Notification</i>	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Badan Bendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang	9
Gambar 4.1. <i>Metode Human Centered Design (HCD)</i>	30
Gambar 4.2. Hasil <i>Brainstorming</i>	32
Gambar 4.3. Prioritas Ide Aplikasi <i>Mobile e-Pajak Palembang</i>	32
Gambar 4.4. <i>Interface</i> Halaman Awal.....	34
Gambar 4.5. <i>Interface</i> Halaman Daftar dan Berhasil Daftar	35
Gambar 4.6. <i>Interface</i> Halaman <i>Login</i>	36
Gambar 4.7. <i>Interface</i> Halaman <i>Lupa Password</i>	37
Gambar 4.8. <i>Interface</i> Halaman <i>Masukan Kode Verifikasi</i>	38
Gambar 4.9. <i>Interface</i> Halaman <i>Memperbarui Password</i>	39
Gambar 4.10. <i>Interface</i> Halaman <i>Utama</i>	40
Gambar 4.11. <i>Interface</i> Halaman <i>Cetak SPPT PBB</i>	41
Gambar 4.12. <i>Interface</i> Halaman <i>Data SPPT PBB Pengguna</i>	42
Gambar 4.13. <i>Interface</i> Halaman <i>Menampilkan Berkas SPPT PBB Pengguna</i> ...	43
Gambar 4.14. <i>Interface</i> Halaman <i>Mencetak Berkas SPPT PBB Pengguna</i>	44
Gambar 4.15. <i>Interface</i> Halaman <i>Cek Status Berkas PBB</i>	45
Gambar 4.16. <i>Interface</i> Halaman <i>Menampilkan Status Berkas PBB Pengguna</i> ..	46
Gambar 4.17. <i>Interface</i> Halaman <i>Cek Tagihan SPPT PBB</i>	47
Gambar 4.18. <i>Interface</i> Halaman <i>Menampilkan Data Tagihan SPPT PBB</i>	48
Gambar 4.19. <i>Interface</i> Halaman <i>Mencetak Berkas Data Tagihan SPPT PBB</i> ...	49
Gambar 4.20. <i>Interface</i> Halaman <i>Pengurangan & Keberatan PBB</i>	50
Gambar 4.21. <i>Interface</i> Halaman <i>Syarat & Ketentuan</i>	51

Gambar 4.22. <i>Interface</i> Halaman Tambah Permohonan Pelayanan.....	52
Gambar 4.23. <i>Interface</i> Halaman Mencetak Berkas Permohonan Pelayanan	53
Gambar 4.24. <i>Interface</i> Halaman <i>Profile</i>	54
Gambar 4.25. <i>Interface</i> Halaman <i>Activity</i>	55
Gambar 4.26. <i>Interface</i> Halaman <i>Notification</i>	56
Gambar 4.28. <i>Chart</i> Hasil Pengujian Metode EUCS Variabel <i>Accuracy/Ketepatan (A)</i>	58
Gambar 4.29. <i>Chart</i> Hasil Pengujian Metode EUCS Variabel <i>Format/Bentuk (F)</i>	59
Gambar 4.30. <i>Chart</i> Hasil Pengujian Metode EUCS Variabel <i>Ease of Use/Kemudahan Pengguna (E)</i>	59
Gambar 4.31. <i>Chart</i> Hasil Pengujian Metode EUCS Variabel <i>Timeliness/Kecepatan (T)</i>	60
Gambar 4.32. <i>Chart</i> Hasil Pengujian Metode EUCS Variabel <i>User Satisfaction/Kepuasan Pengguna Aplikasi (U)</i>	61
Gambar 4.33. Desain Solusi Halaman Awal	62
Gambar 4.34. Desain Solusi Halaman Daftar dan Berhasil Daftar	63
Gambar 4.35. Desain Solusi Halaman <i>Login</i>	63
Gambar 4.36. Desain Solusi Halaman Lupa <i>Password</i>	64
Gambar 4.37. Desain Solusi Halaman Masukan Kode Verifikasi	64
Gambar 4.38. Desain Solusi Halaman Memperbarui <i>Password</i>	65
Gambar 4.39. Desain Solusi Halaman Cetak SPPT PBB	65
Gambar 4.40. Desain Solusi Halaman Data SPPT PBB Pengguna.....	66
Gambar 4.41. Desain Solusi Halaman Menampilkan Berkas SPPT PBB Pengguna	

.....	67
Gambar 4.42. Desain Solusi Halaman Mencetak Berkas SPPT PBB Pengguna .	67
Gambar 4.43. Desain Solusi Halaman Cek Status Berkas PBB	68
Gambar 4.44. Desain Solusi Halaman Menampilkan Status Berkas PBB Pengguna.....	69
Gambar 4.45. Desain Solusi Halaman Cek Tagihan SPPT PBB	70
Gambar 4.46. Desain Solusi Halaman Menampilkan Data Tagihan SPPT PBB .	71
Gambar 4.47. Desain Solusi Halaman Mencetak Berkas Data Tagihan SPPT PBB	72
Gambar 4.48. Desain Solusi Halaman Pengurangan & Keberatan PBB.....	73
Gambar 4.49. Desain Solusi Halaman Syarat & Ketentuan	74
Gambar 4.50. Desain Solusi Halaman Tambah Permohonan Pelayanan	75
Gambar 4.51. Desain Solusi Halaman Mencetak Berkas Permohonan Pelayanan	75
Gambar 4.52. Desain Solusi Halaman <i>Profile</i>	76
Gambar 4.53. Desain Solusi Halaman <i>Activity</i>	76
Gambar 4.54. Desain Solusi Halaman <i>Notification</i>	77
Gambar 4.55. Desain Solusi Halaman Utama	78
Gambar 4.56. Desain Solusi Halaman Layanan Pengaduan	78
Gambar 4.57. Desain Solusi Halaman FAQ.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Pertanyaan Saat Membuat Kuesioner	22
Tabel 4.1. Analisis Perbandingan Sistem	28
Tabel 4.2. Umpan Balik Pengguna dari Kuesioner	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran B. Form Pengajuan Topik Skripsi.....	B-1
Lampiran C. Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA).....	C-1
Lampiran D. Kuesioner Penelitian	D-1
Lampiran E. Data Penelitian	E-1
Lampiran F. Similarity Check.....	F-1
Lampiran G. Surat Keterangan Pengecekan Similarity	G-1
Lampiran H. Bukti Publikasi Jurnal.....	H-1
Lampiran I. Kartu Konsultasi.....	I-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi memiliki perubahan yang cukup pesat. Dengan pesatnya teknologi informasi yang semakin maju saat ini, informasi adalah suatu hal yang penting dalam melakukan kegiatan dan pekerjaan (Heliany, 2019).. Teknologi informasi adalah sarana yang penting dalam membantu organisasi dalam ukuran yang kecil, sedang, maupun besar (Suhanda et al., 2022). Dengan adanya informasi diharapkan dapat memudahkan pekerjaan agar tujuan dapat tercapai dengan baik (Leonissa et al., 2019). Hal ini harus dilakukan agar dapat menghasilkan informasi data yang lengkap dan dapat mengakses data serta informasi dengan akurat, cepat, dan efisien.

Pajak adalah hal yang utama bagi negara dalam proses penerimaan pendapatan negara secara potensial untuk membantu pemerintahan dalam membiayai pembangunan dan kegiatan pemerintahan. Penerimaan pada sektor pajak ini harus diusahakan mengalami kenaikan pada setiap tahun (Utari et al., 2022). Kenaikan penerimaan pajak diharapkan dapat membantu pembelanjaan negara untuk kemakmuran rakyat. Dimana penerimaan pajak diperoleh dari pemungutan yang ditugaskan kepada pemerintah pusat ataupun daerah dengan pengenaan pada objek pajak (Dharmasisya & Saragih, 2022). Dalam meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah harus melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi. Sistem perpajakan harus diatur dan dijalankan dengan baik agar dapat mencapai target pendapatan pajak yang telah ditetapkan (Maulana & Marismiati, 2021).

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang sebagai institus

yang bertanggung jawab atas penerimaan pajak memiliki tugas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang adalah sebuah badan yang memiliki tugas dalam mengelola bidang yang ada, diantaranya yaitu pada bidang penetapan, penagihan, dan pendapatan pajak serta pada pendapatan dan retribusi daerah lainnya yang merupakan hak dan kewenangan bagi pemerintah Kota Palembang berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi menjadi peran yang sangat penting dalam sistem perpajakan. Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam sistem perpajakan adalah dengan memanfaatkan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan. Aplikasi *mobile* adalah teknologi yang paling banyak digunakan, hal ini didukung dengan perkembangan *smartphone* yang semakin canggih (Larasati et al., 2021). Aplikasi *mobile* dapat membantu wajib pajak untuk mengakses informasi mengenai pajak, melakukan pengisian dan pengajuan surat permohonan pengurangan dan keberatan pajak, serta melakukan pembayaran pajak dengan mudah dan cepat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem perpajakan dengan melakukan perancangan UI/UX sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* yang dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan (Kusumah et al., 2023).

Pada proses pembuatan aplikasi *mobile*, dibutuhkan perancangan pada *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang tepat dan mudah dimengerti oleh setiap pengguna. Pada perancangan *User Interface* (UI) dilihat pada desain estetika semua elemen visual yang terdapat pada *User Interface* (UI) produk digital. Dimana

perancangan *User Interface* (UI) dilakukan untuk merancang antarmuka dan implementasi untuk menjelaskan alur bisnis dari proses kerja aplikasi agar menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan. Sedangkan, *User Experience* (UX) adalah pendapat dari pengguna mengenai pengalamannya dalam menggunakan aplikasi yang meliputi apa respon seseorang dan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan suatu sistem, layanan, atau produk. Perancangan *User Experience* (UX) adalah pengalaman atau pendapat secara positif ataupun negatif yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem yang dapat berpengaruh pada citra organisasi (Surahman et al., 2021).

Namun, desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang buruk pada aplikasi dapat menyebabkan pengguna kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan bahkan menolak untuk menggunakannya. Oleh karena itu, diperlukan perancangan UI/UX yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna agar aplikasi dapat digunakan secara maksimal dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan. Dalam hal ini, metode *Human Centered Design* (HCD) dapat digunakan untuk merancang UI/UX pada Sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

Metode *Human Centered Design* (HCD) merupakan metode pengembangan dan perancangan sistem yang bertujuan untuk menghasilkan suatu sistem yang mudah digunakan dan interaktif yang terfokus pada pengguna, kebutuhan atau requirement mereka yang mengimplementasikan faktor ergonomi atau manusia, dan pengetahuan tentang *usability*, serta teknik-teknik dari faktor tersebut (Baventa et al., 2022). Pendekatan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan

efektifitas, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kepuasan dari pengguna, keberlanjutan dan aksesibilitas, serta menghindari kemungkinan efek negatif dari pemakaian aplikasi (Kirby et al., 2019).

Dalam perancangan UI/UX sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* dengan metode *Human Centered Design* (HCD) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang dilakukan tahapan-tahapan dari metode *Human Centered Design* (HCD) adalah *Inspiration*, *Ideation*, dan *Implementation*. Dengan menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD) diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi kesalahan pengguna, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan yang diukur dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk metode dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan dengan mengevaluasi dari keseluruhan para pengguna aplikasi yang berasal dari pengalaman mereka dalam penggunaan aplikasi tersebut (Rizki et al., 2022).

Berdasarkan teori dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membuat laporan Tugas Akhir agar dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan dengan judul **“PERANCANGAN UI/UX SISTEM V-TAX BERBASIS APLIKASI MOBILE DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALEMBANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang UI/UX sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

1.3. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempelajari dan memahami tahapan atau alur dalam perpajakan pada bidang Pajak Bumi Bangunan & Bea Perolehan Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PBB & BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
2. Untuk merancang UI/UX Sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* dengan metode *Human Centered Design* (HCD).
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi dan pembayaran pajak.
4. Untuk mendapatkan pengalaman secara langsung dalam mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di dunia perkuliahan dan diterapkan dalam kebutuhan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui dan memahami proses sistem perpajakan yang bekerja di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
2. Dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna saat menggunakan

Sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile*.

3. Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan di BAPENDA Kota Palembang.
4. Dapat meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap sistem perpajakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

1.5. Batasan Masalah

Perancangan UI/UX Sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* dengan metode *Human Centered Design* (HCD) akan dibatasi pada Sistem V-TAX berbasis aplikasi *mobile* untuk perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Perancangan tidak akan mencakup aspek teknis pengembangan aplikasi secara detail, melainkan lebih berfokus pada pengembangan desain tampilan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Baventa, R. D., Kharisma, A. P., & Huda, F. Al. (2022). Perancangan *User Experience* pada Aplikasi Pembukuan UMKM berbasis *Mobile* menggunakan Metode *Human Centered Design* (Studi Kasus : Suto Architect). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(7), 3412–3421.
- Dharmasisya, & Saragih, R. E. (2022). Optimalisasi Penerimaan Pajak Hiburan Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah. *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(December), 37.
- Fitri, C. H., & Rahma, F. (2022). Evaluasi dan perbaikan Tampilan Desain Antarmuka pengguna Web Jogja Center dengan Metode Human-Centered Design. *Automata*. <https://journal.uii.ac.id/AUTOMATA/article/view/21921>
- Fujiawati, F. S., Ulfa, S., & Praherdhiono, H. (2023). *Pendekatan Design Thinking Dalam Perancangan Media Pembelajaran Berbasis Mobile “ Teater Tradisional Indonesia .”* 2(1). <https://doi.org/10.37802/candrarupa.v2i1.303>
- Heliany, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia Dan Peran Revolusi Industri Dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(1), 21–35. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i1.551>
- Idris, A. (2020). Perancangan UI / UX Aplikasi Mobil Ivent Menggunakan Pendekatan HCD (*Human Centered Design*). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.
- Kirby, L., Tolle, H., & Brata, A. H. (2019). Perancangan *User Experience* Aplikasi *Mobile* Social Crowdsourcing Bencana Alam menggunakan Pendekatan Human-Centered Design (HCD). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548(5), 964X.
- Kusumah, F. S. F., Fajri, H., & ... (2023). Perancangan UI/UX aplikasi Sensus Pajak Daerah DKI Jakarta berbasis *Mobile* dengan metode *User Centered Design*. *Nautical: Jurnal*

- Ilmiah* ..., *1*(11), 1286–1304.
<https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/view/618%0Ahttps://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/download/618/506>
- Larasati, I., Yusril, A. N., & Zukri, P. Al. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi *Mobile*. *Sistemasi*, *10*(2), 369.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1237>
- Leonissa, N., Oktaroza, M. L., & Halimatusadiah, E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Bahan Bangunan (Studi Kasus Pada CV. Radho Jaya). *Prosiding Akuntansi*, 21–26.
- Maulana, J., & Marismiati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *1*(2), 217–226.
- Prakoso, H. S., & Hartomo, K. D. (2020). Perancangan Antarmuka Sistem Pelaporan Kerusakan Gedung Menggunakan Metode *Human Centered Design* (HCD) Berbasis *Mobile* dengan Teknologi Hybrid (Studi Kasus : Kampus Notohamidjojo FTI UKSW). *Jurnal Transformatika*, *18*(1), 1.
<https://doi.org/10.26623/transformatika.v18i1.1913>
- Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., Silvia, S., Surayya Lubis, F., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2022). Aplikasi *End User Computing* Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, *19*(2), 154–159. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14730>
- Setiadi, A. R., & Setiaji, H. (2020). Perancangan UI/UX menggunakan pendekatan HCD (Human-Centered design) pada *website* Thriftdoor. *Automata*, *1*(2), 228–233.
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis *End-User Computing Satisfaction* (Eucs) Pada Aplikasi *Mobile* Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis *End-User Computing Satisfaction* (Eucs) Pada Aplikasi *Mobile*

- Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org>. *Sistemasi*, 9(1), 143.
- Suhanda, Y., Nugroho, P. A., & Alvia, A. (2022). Rancangan Sistem Informasi Pendukung Keputusan Penetapan Bonus Karyawan Menggunakan Metode Topsis. *JRIS : Jurnal Rekayasa Informasi Swadharna*, 2(2), 7–15. <https://doi.org/10.56486/jris.vol2no2.174>
- Surahman, M., Widiyasono, N., & Gunawan, R. (2021). Analisis Usability dan *User Experience* Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan *User Experience* Questionnaire. *Jurnal Siliwangi Seri Sains Dan Teknologi*, 7(1), 1–8.
- Utari, D., Susanti, G., & Ahmad, B. (2022). *Efektivitas Badan Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Barru*. 194–202. [http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/1180%0Ahttp://repository.unigal.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1180/Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan_Ebook-211-219.pdf?sequence=1](http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/1180%0Ahttp://repository.unigal.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1180/Prosiding_Seminar_Nasional_Program_Studi_Ilmu_Pemerintahan_Ebook-211-219.pdf?sequence=1)