

**PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*)
PADA APLIKASI *ELECTRONIC TAX (E-TAX)* DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

ATHIFAH RAHMAWATI

NIM. 07011181924017

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FEBRUARI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*)
PADA APLIKASI *ELECTRONIC TAX (E-TAX)* DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**ATHIFAH RAHMAWATI
NIM. 07011181924017**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 31 Januari 2023

Pembimbing

Januar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*)
PADA APLIKASI *ELECTRONIC TAX (E-TAX)* DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

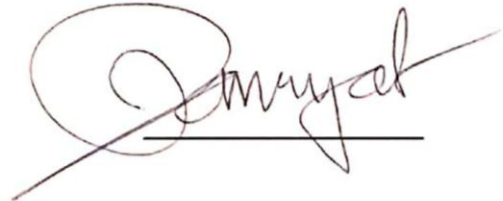
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 Februari 2023
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing :

Januar Eko Arvansah, S.IP.,S.H., M.Si

NIP. 198801272019031005



Penguji :

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101004011001



Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA

NIP. 199310072019031012



Mengetahui,

Dekan FISIP, Unsri,


Prof. Dr. Alfitri, M.Si

NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101004011001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Athifah Rahmawati

NIM : 07011181924017

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Pada Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* Di Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, 20 Januari 2023



Athifah Rahmawati

NIM. 07011181924017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Be better than you were yesterday”

Atas Ridho Allah SWT,

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

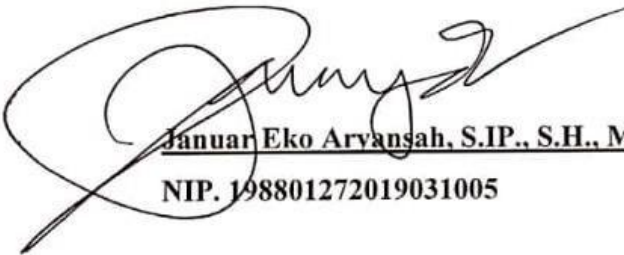
- **Ibu dan Ayah Tercinta Budiman dan Marlini, S.Ag**
- **Saudari-Saudari Tersayang Sri Retno Rahayu da Intan Nuraulia**
- **Dosen dan Staf Pegawai FISIP Unsri yang Saya Hormati**
- **Teman dan Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017-2020**
- **Almamater Kebanggaanku**

ABSTRACT

Palembang is one of the autonomous regions of Indonesia that already applying the concept of E-Government through the Electronic Tax program (E-Tax) can increase local government income through electronic tax collection. As the online tax system on the E-Tax application grows, on the other side of the user experience is one of the key factors in supporting the success of building an application. Therefore, a review should be given as to whether the application has been appropriate to the user's needs in the self-sufficient and honest tax payment of Palembang. This type of research uses qualitative methods with a string of string phenomena. Researchers conducted deep interviews for eleven people to measure the user experience so that users' opinions on the E-Tax application could be known. The study found that the quality of the E-Tax application in Palembang remains inadequate to meet users' need for independent tax payments. However, E-Tax in use in the Palembang makes it easier for users in the form of a tax accounting to report to the municipal revenue agency. Of their function and usage, the 3 features most often accessed by users on the e-tax application have not completely met the criteria of usability theory in user experience except on memorability variable.

Keywords: Application, E-Tax, User Experience, Usability

Advisor



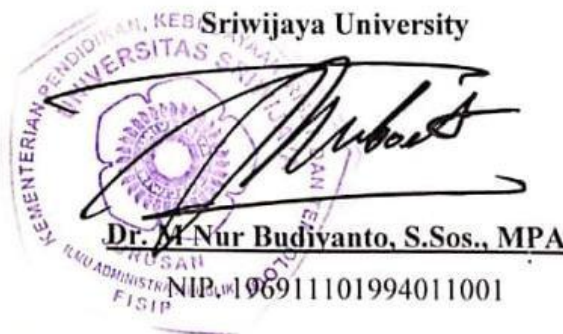
Januar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, January 2023

Chairman of the Public Administration Departement

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



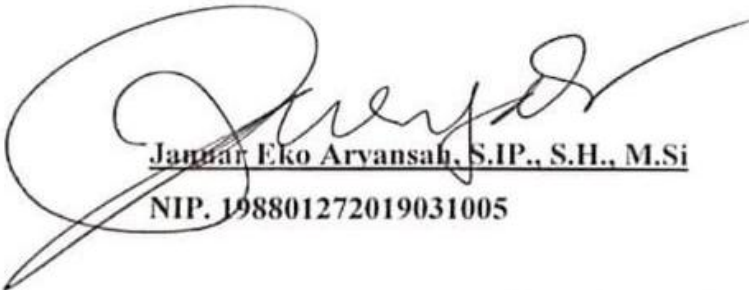
Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Kota Palembang merupakan salah satu daerah otonom di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *E-Government* melalui program *Electronic Tax (E-Tax)* yang diproyeksi dapat meningkatkan pendapatan pemerintah daerah melalui pemungutan pajak secara elektronik. Dengan berkembangnya sistem pajak *online* pada aplikasi *E-Tax*, di sisi lain *User Experience* menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan dalam membangun sebuah aplikasi. Maka dari itu, perlu dilakukan peninjauan apakah aplikasi ini telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pembayaran pajak secara mandiri dan jujur di Kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada sebelas orang untuk mengukur *user experience* sehingga dapat diketahui opini pengguna terhadap aplikasi *E-Tax*. Pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas aplikasi *E-Tax* di Kota Palembang masih kurang memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri. Akan tetapi, *E-Tax* yang diterapkan di Kota Palembang memudahkan pengguna dalam perhitungan besaran pajak untuk dilaporkan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Dari fungsi dan kegunaannya, 3 fitur yang paling sering diakses oleh pengguna pada aplikasi *E-Tax* belum sepenuhnya memenuhi kriteria dari teori *usability* dalam *user experience* kecuali pada indikator *memorability*.

Kata Kunci : Aplikasi, *E-Tax*, *User Experience*, *Usability*

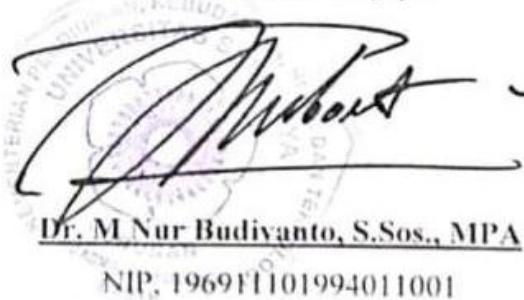
Pembimbing



Jamar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Januari 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Pada Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* Di Kota Palembang.” Skripsi ini dibuat berdasarkan data pengguna aplikasi yang diambil dari Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ayah Budiman dan Ibu Marlina, S.Ag serta kedua saudariku, Sri Retno Rahayu dan Intan Nuraulia. Terima kasih atas doa, dukungannya baik yang bersifat moril dan materil selama ini serta motivasi dan doa.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan FISIP Unsri.
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I FISIP Unsri.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II FISIP Unsri.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III FISIP Unsri.
7. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
8. Ibu Ermanovida, S.Sos., M. Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
10. Bapak Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si selaku Kepala Laboratorium Ilmu Administrasi Publik.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf FISIP Unsri.
12. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.
13. Sahabat-sahabatku yang telah membantu dalam penelitian Nabila Azzahra, Auliyati Humairo, Wira Rahmawati, Dewi Puspita, Kurniawati, Hefsa Pebriani, Nini Hermiani, Mhd Andika Pratama, Melly Arzila, Mery Mutiara, Anisa Andarwati, Tiara Febliani, Zakiatul Zahara, Dandi Putratama.
14. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Publik Tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020 yang senantiasa mendukung penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Indralaya, Januari 2023

Athifah Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. <i>E-Government (Electronic Government)</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>E-Government</i>	8
2.1.2 Manfaat dan Fungsi <i>E-Government</i>	9
2.1.3 Prinsip-Prinsip <i>E-Government</i>	11
2.1.4 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	13
2.1.5 Jenis-Jenis pada <i>E-Government</i>	14
2.1.6 Kerangka Konseptual <i>E-Government</i>	16
2.2. Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>) dengan Pendekatan <i>Usability</i> dalam <i>E-Government</i>	18
2.2.1. Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>).....	18
2.2.2. Model Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	19
2.2.3. Pendekatan <i>Usability</i> dalam <i>User Experience</i>	22
2.3. Aplikasi <i>E-Tax (Electronic Tax)</i>	25

2.3.1.	Sejarah <i>E-Tax</i>	25
2.3.2.	Pengertian <i>E-Tax</i>	26
2.3.3.	Tujuan <i>E-Tax</i>	27
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.5.	Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1.	Jenis Penelitian	35
3.2.	Definisi Konsep	35
3.3.	Fokus Penelitian	36
3.4.	Jenis dan Sumber Data	36
3.5.	Informan Penelitian	37
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.	Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Deskripsi Wilayah Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang ...	41
4.2.	Informan Penelitian	43
4.3.	Hasil Penelitian dan Pembahasan Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>) Pada Aplikasi <i>Electronic Tax (E-Tax)</i> Di Kota Palembang	44
4.3.1	<i>Learnability</i> (Mudah Dipelajari).....	47
4.3.2	<i>Efficiency</i> (Efisien)	52
4.3.3	<i>Memorability</i> (Kemudahan dalam mengingat)	57
4.3.4	<i>Errors</i> (Pencegahan Kesalahan)	62
4.3.5	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	67
BAB V PENUTUP		76
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
DAFTAR LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang	3
Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Restoran dengan Aplikasi <i>E-Tax</i>	5
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4. Fokus Penelitian	36
Tabel 5. Informan Penelitian.....	43
Tabel 6. Tabel Hasil Wawancara pada Indikator <i>Learnability</i>	48
Tabel 7. Tabel Hasil Wawancara pada Indikator <i>Efficiency</i>	52
Tabel 8. Tabel Hasil Wawancara pada Indikator <i>Memorability</i>	58
Tabel 9. Tabel Hasil Wawancara pada Indikator <i>Errors</i>	62
Tabel 10. Tabel Hasil Wawancara pada Indikator <i>Satisfaction</i>	68
Tabel 11. Matrix Indikator <i>User Experience</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Jesse James Garrett	19
Gambar 2. Model Frank Y. Guo	21
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang	43
Gambar 5. Tampilan Fitur yang Tersedia Pada Aplikasi <i>E-Tax</i>	45
Gambar 6. Tampilan Fitur Penjualan	46
Gambar 7. Tampilan Fitur Aktifitas	46
Gambar 8. Tampilan Fitur Pengaturan	47
Gambar 9. Validasi Wajib Pajak	55
Gambar 10. Proses Pembayaran Wajib Pajak Restoran	55
Gambar 11. Dokumentasi Pemeriksaan E-Tax di Restoran Wajib Pajak	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 2. Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara).....	83
Lampiran 3. Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi	85
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian	86
Lampiran 5. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	87
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi	88
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Komprehensif	89
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara	90

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

Bapenda	: Badan Pendapatan Daerah
<i>E-Government</i>	: <i>Electronic Government</i>
<i>E-Tax</i>	: <i>Electronic Tax</i>
KPK	: Komisi Pemberantasan Korupsi
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
UX	: <i>User Experience</i>
WP	: Wajib Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengalami kemajuan yang signifikan dan pesat yang mana manfaatnya telah dirasakan khususnya di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perkembangan teknologi informasi telah memberikan beberapa kemudahan dan efisiensi yang secara langsung terus mempengaruhi kegiatan sehari-hari. Di era yang serba digital ini juga, dampak dari perkembangan teknologi berpengaruh pada peningkatan sektor pemerintahan. Oleh karena itu, di era otonomi daerah salah satu upaya mewujudkan *good governance* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau disebut *E-Government*.

E-Government merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan layanan yang unggul. *E-Government* juga dapat didefinisikan sebagai pelayanan dan penyebaran informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Shafira dan Kurniasiwati, 2021). Berdasarkan publikasi Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 terkait Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, implementasi *E-Government* meliputi pengembangan sistem pelayanan yang handal dan dipercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, penataan sistem dan proses kerja pemerintah, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

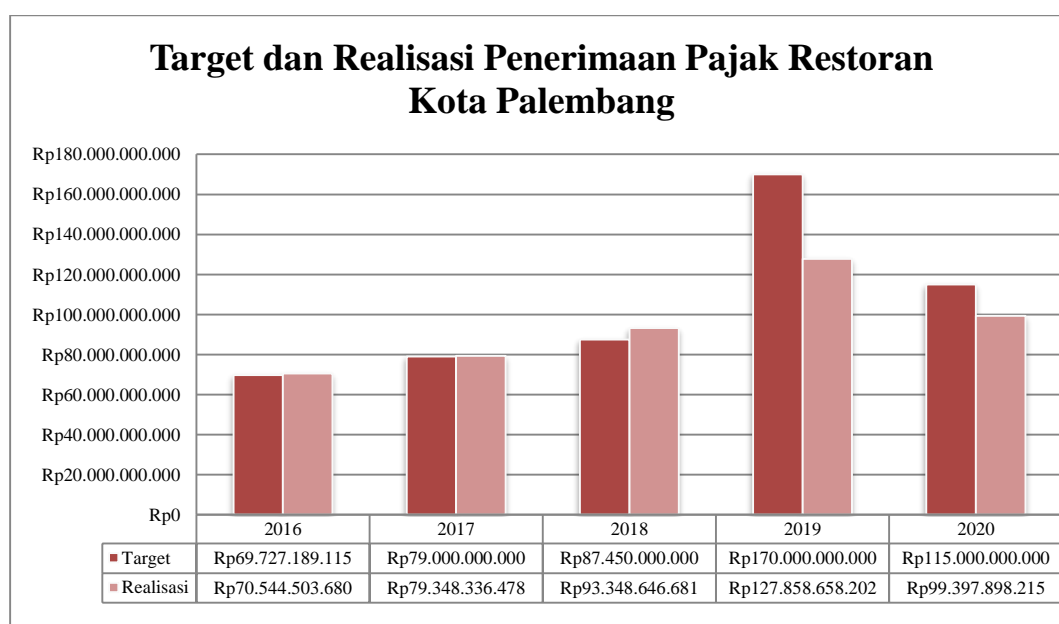
Kebutuhan untuk mendorong pengadopsian layanan *E-Government* telah menyebabkan peningkatan minat pada evaluasi *website* ataupun aplikasi *mobile*. Keberhasilan dalam pengadopsian layanan *E-Government* ini tergantung pada seberapa baik hal itu dirasakan oleh pengguna. Peran pengguna (*user*) tentunya sangat penting dalam membangun sebuah aplikasi. Sebelumnya, sebuah *website* atau aplikasi *mobile* dengan fitur yang bagus dan desain yang bagus bisa memuaskan pengguna, namun pengguna membutuhkan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *website* atau aplikasi tersebut. Selama aplikasi terlihat dan berfungsi menarik, memuaskan keinginan pengguna, dan memberikan pengalaman yang menarik, maka aplikasi memberikan *user experience* yang bagus.

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pengaruh dan di bidang pelayanan publik terhadap sistem perpajakan semakin terasa. Kota Palembang merupakan salah satu daerah otonom di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *E-Government* melalui program *Electronic Tax (E-Tax)* yang diproyeksi akan dapat meningkatkan pendapatan pemerintah daerah melalui pemungutan pajak secara elektronik. *E-Tax* merupakan salah satu cara efektif dalam pemanfaatan perkembangan sistem dan teknologi informasi sebagai upaya mereformasi penggunaan sistem pemungutan pajak daerah secara manual menjadi digital untuk memfasilitasi wajib pajak (WP) supaya mudah melakukan pembayaran pajak secara mandiri. Dengan adanya *E-Tax*, tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran pada wajib pajak dapat terbantu.

Di Kota Palembang, kehadiran *Electronic Tax (E-Tax)* sudah berlaku sejak tahun 2018 dan telah diatur oleh melalui Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak

Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem *Online*. Regulasi ini merupakan langkah pemerintah daerah dalam pelayanan berbasis elektronik untuk mempermudah pelayanan kepada wajib pajak daerah. Salah satu pembayaran pajak daerah dengan penerapan *E-Tax* yaitu pajak restoran. Di Kota Palembang, potensi pajak restoran memiliki peluang yang cukup besar. Seiring berjalannya waktu, usaha di industri kuliner akan berpotensi dapat menjadi target dari pajak restoran. Dengan kata lain, hal tersebut dapat berdampak pada penerimaan pajak daerah Kota Palembang. Berikut tingkat penerimaan pajak daerah sebelum dan sesudah menggunakan *E-Tax* :

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang, Tahun 2020

Berdasarkan data tabel diatas, diketahui bahwa pemungutan pajak daerah Kota Palembang mengalami peningkatan yang cukup signifikan setelah penerapan *E-Tax* pada tahun 2018. Pada tahun 2018, target dan realisasinya terlihat telah tercapai, pada tahun 2019 target dan realisasinya belum tercapai namun peningkatan dan

tingkat pencapaian target dan realisasinya meningkat cukup tinggi dibandingkan sebelumnya. Akan tetapi, target dan realisasi pada tahun 2020 target dan realisasinya terpuruk akibat kondisi Indonesia yang terkena dampak virus Covid-19. Akibatnya, PAD mengalami penurunan karena perekonomian masyarakat Kota Palembang terganggu. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa potensi pertumbuhan pajak restoran Kota Palembang dapat dioptimalkan hasilnya melalui *E-Tax*.

Dengan berkembangnya sistem pajak *online* pada aplikasi *E-Tax* berbasis *mobile*, di sisi lain *User Experience* menjadi salah satu faktor penting. Menurut Muhammad (dalam Hardiansyah dan Iskandar, 2019), *user experience* telah menjadi faktor penentu dalam mendukung keberhasilan dalam membangun suatu *website* karena masih berkaitan dengan satu hal, yaitu bagaimana pengguna merasakannya. Tak terkecuali aplikasi yang dibangun oleh pemerintah seperti Aplikasi *E-Tax*. Dilansir dari Tribunsumsel.com (2019), aplikasi *E-Tax* hingga kini mendapat penolakan dari beberapa wajib pajak.

“Forum Komunikasi Persatuan Kuliner Palembang (FK-PKBP) menentang penerapan E-Tax (pajak elektronik). Resistensi ini terjadi karena pemberlakuan pajak restoran yang dikenakan tarif 10% kepada pelanggann akan mengakibatkan pengurangan omset penjualan yang mencolok. Kemudian ditambah lagi dalam Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 Tentang Peraturan Walikota Palembang No. 33 Tahun 2016 Tentang Persyaratan, Mekanisme dan Prosedur Tetap Pemungutan Pajak Restoran yang mengatur tentang kebijakan pajak restoran. Sesuai aturan tersebut, omset penjualan diatas Rp. 100.000 memenuhi syarat sebagai objek pajak sehingga pengusaha kuliner di Kota Palembang diharuskan membayar kewajiban membayar pajak yang memberatkan, serta belum pernah mensosialisasikan rencana perubahan pemungutan pajak restoran yang semula secara manual menjadi digital atau e-tax dengan alat tapping box dari Bapenda Kota Palembang. Selain itu, menurut pengalaman beberapa rumah makan di Palembang yang memasang tapping box, terjadi penurunan omzet hingga 30 persen setelah 3-5 hari pemasangan”

<https://sumsel.tribunnews.com/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax>

Hal inilah yang memantapkan dan membuat para pengusaha kuliner melakukan penolakan pemasangan aplikasi *E-Tax* dalam pembayaran pajak restoran. Hal tersebut juga dibuktikan dari data yang diperoleh melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang yang menunjukkan masih terdapat wajib pajak restoran yang enggan memakai aplikasi *E-Tax*. Berikut jumlah restoran yang sudah beroperasi menggunakan aplikasi *E-Tax* dan belum memasang *E-Tax* sebagai media transaksi pembayaran dari tahun 2018-2020 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Restoran dengan Aplikasi *E-Tax*

No.	Tahun	WP Restoran Kota Palembang yang melakukan pemasangan <i>E-Tax</i>	Restoran yang belum melakukan pemasangan <i>E-Tax</i>
1	2018	761	0
2	2019	783	13
3	2020	824	0

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang 2020.

Dari tabel diatas diketahui bahwa masih ada beberapa restoran yang enggan menggunakan *E-Tax*. Di tahun 2019 terdapat 13 restoran yang belum memasang *E-Tax*. Padahal, dengan adanya program *E-Tax* ini maka wajib pajak dapat dengan cepat memenuhi kewajiban perpajakannya melalui layanan *E-Tax*. Untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam pembayaran pajak yang mandiri dan jujur di Kota Palembang, maka diperlukan peninjauan aplikasi dengan layanan yang sangat baik dan lengkap. Apakah aplikasi untuk layanan pemerintah ini dapat membuat pengguna merasa nyaman dan dapat menawarkan pengalaman yang

menyenangkan saat menggunakannya. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penggunaan aplikasi *E-Tax* pada pajak restoran di Kota Palembang karena potensi pajak restoran yang cukup besar dibanding pajak hotel, pajak hiburan dan pajak parkir.

Dari latar belakang diatas, fenomena yang dimaksud adalah hadirnya aplikasi *E-Tax* sebagai aplikasi yang mempermudah sistem pembayaran pajak menggunakan sistem *online* yang digunakan sebagai pengendalian dan pencatatan pajak. Harapan hasil penelitian dari temuan ini dapat dijadikan acuan pada perbaikan dalam meningkatkan pelayanan pada kualitas *E-Government* dan dapat lebih mensosialisasikan layanan yang ada pada aplikasi *E-Tax* kepada masyarakat. Kinerja aplikasi yang sesuai harapan, akan mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan aplikasi *E-Tax* dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri dan jujur, sehingga tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran pada wajib pajak akan tercapai. Berdasarkan fenomena yang dimaksud diatas, penulis ingin memfokuskan dan mengetahui bagaimana pengalaman pengguna aplikasi *E-Tax* menggunakan aplikasi sebagai media pembayaran pajak secara mandiri. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Pada Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* di Kota Palembang.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana *User Experience* Pada Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* di Kota Palembang?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian dari penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas aplikasi berdasarkan analisis *user experience* pada aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* dengan pendekatan pada aspek *usability*. Mengacu pada tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya yang ingin melakukan kajian berkaitan *User Experience* Pada Aplikasi di Kota Palembang.
- 2) Manfaat Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi para *stakeholder* untuk mengembangkan kualitas *E-Government* yang lebih baik serta dapat memberikan informasi bagi instansi terkait, yaitu dalam penelitian ini adalah Badan pendapatan Daerah Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements Of User Experience*. New Riders.
- Ginting, S. W., & Sudarma, I. M. (2020). Analisis Usability Aplikasi Sistem Informasi Destinasi Wisata Pulau Ambon Berbasis Android. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(5), 1061. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020712775>
- Guo, F. Y. (2012). *Not Just Usability – The Four Elements Of User Experience*. http://uxstrategized.com/white_paper_four_elements_of_user_experience.pdf
- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit). . . ., 02(01), 49–55.
- Hardiansyah, L., & Iskandar, K. (2019). Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes. *Information Technology Journal*, 01(01), 11–21.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- International Organization For Standardization (Iso). (2010). *Ergonomic Of Human System Interaction—Part 210: Human-Centred Design For Interactive Systems*. Iso 9241-210.
- Joo, S., Lin, S., & Lu, K. (2011). A Usability Evaluation Model For Academic Library Websites: *Journal Of Library And Information Studies*, 9(2), 11–26.
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative Approach To Determine User Experience Of E-Government Services. *Computers In Human Behavior*, 71, 299–306. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>
- Lestari, S. (2014). Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 1(1), 46–51.

- Mahendra, A. I., & Susanty, M. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Pemeriksa Kesehatan Mata. *Jurnal Informatika*, 8(2), 151–159. <https://doi.org/10.31294/Ji.V8i2.10871>
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction To Usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan Dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online.
- Pierre, R. S. Da S. De Q. (2015). Study On Heuristics Evaluation: Evaluation Shopping+ Application. *Procedia Manufacturing*, 3, 912–919. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.137>
- Rahmasari, E. A., & Yanuarsari, D. H. (2017). Kajian Usability Dalam Konsep Dasar User Experience Pada Game “Abc Kids-Tracing And Phonics” Sebagai Media Edukasi Universal Untuk Anak. *Demandia*, 02(1), 49–71. <https://doi.org/10.25124/demandia.v2i01>
- Rahmasari, E. A., & Yogananti, A. F. (2021). Kajian Usability Aplikasi Canva (Studi Kasus Pengguna Mahasiswa Desain). *Andharupa: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 7(01), 165–178. <https://doi.org/10.33633/andharupa.v7i01.4292>
- Rinabi, V. (2019). Analisis Model Human Computer Interaction Untuk Pengukuran User Experience Pada Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus: Uc Student Application). *Jurnal Sistem Cerdas Dan Rekayasa (Jscr)*, 1(1).
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook Of Usabilitytesting, How To Plan, Design, And Conduct Effective Test*. Wiley Publishing.
- Rumbiak, M. N. W., & Setiawan, J. (2018). Evaluasi Usability Website Library.Umn.Ac.Id Universitas Multimedia Nusantara. *Jurnal Ultima Infosys*, 8(2), 87–94. <https://doi.org/10.31937/Si.V8i2.618>
- Satriya, E. (2006). Pentingnya Revitalisasi E-Government Di Indonesia. *Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia*, 38–43.

- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabu : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), Art. 1. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2001). *Metode Penelitian Survei*. Lp3es.
- Tribunsumsel.Com. (2019, Oktober 22). *Omzet Turun, Forum Komunikasi Kuliner Bersatu Palembang Tolak Pemasangan E-Tax*. Tribunsumsel.Com. <https://sumsel.tribunnews.com/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax>
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial: Edisi Ketiga* (R. Damayanti, Ed.). Bumi Aksara.
- Utomo, D. P., W A, B. S., & Pramono, E. (2018). Penerapan Usability Jakob Nielsen Dan Gtmatrix Untuk Mengevaluasi Website Amdal Pada Badan Lingkungan Hidup Diy. *Respati*, 13(3). <https://doi.org/10.35842/jtir.v13i3.257>
- Wirawan, R., Pramiyati, T., Prasvita, D. S., & Rahayu, M. (2021). Pengujian Usability Menggunakan Model Human-Computer Interaction Studi Kasus Pada Aplikasi Hoax Buster Tools. *Pertemuan Dan Presentasi Ilmiah Standardisasi 2020*, 133–140. <https://doi.org/10.31153/ppis.2020.67>