

Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Pada Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)* di Kota Palembang

User Experience on Electronic Tax (E-Tax) Application in Palembang City

Januar Eko Aryansah, Athifah Rahmawati

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya

Email: januareko@fisip.unsri.ac.id

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*

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

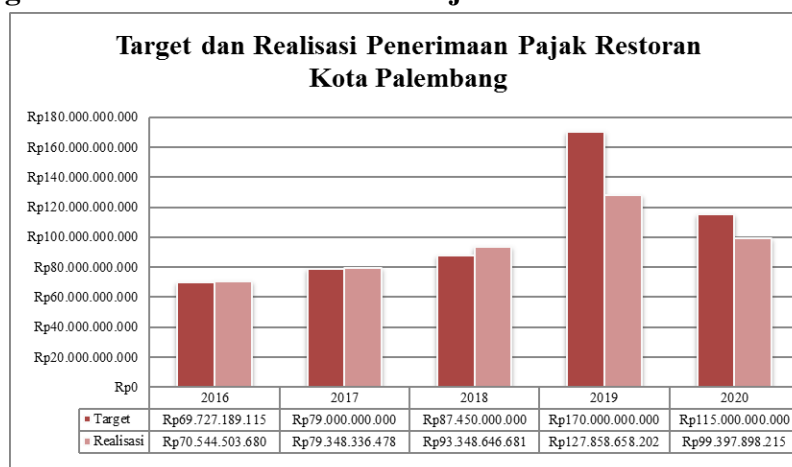
Pendahuluan

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 Kurniaswi, 2021). 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 *user* tentunya sangat penting dalam membangun sebuah aplikasi. Selama aplikasi terlihat dan berfungsi menarik, memuaskan keinginan pengguna, dan memberikan pengalaman yang menarik, maka aplikasi memberikan *user experience* yang bagus.

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. 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*. Salah satu pembayaran pajak daerah dengan penerapan *E-Tax* yaitu pajak restoran. Di Kota Palembang, potensi pajak restoran memiliki peluang yang cukup besar. Berikut tingkat penerimaan pajak daerah sebelum dan sesudah menggunakan *E-Tax*:

Grafik 1.

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang, Tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa pemungutan pajak daerah Kota Palembang mengalami peningkatan yang cukup signifikan setelah penerapan *E-Tax* pada tahun 2018. 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.

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 1.
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. 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.

Melalui latar belakang diatas, penelitian ini menganalisis *user experience* dengan menggunakan objek Aplikasi *Electronic Tax (E-Tax)*. Metode yang digunakan adalah teori *usability* dari Jakob Nielsen yang merupakan salah satu *usability consultant*. Menurut Rinabi (2019), *usability* (kegunaan) bertujuan sebagai suatu pengukuran untuk mengetahui seberapa efektif, efisien, aman, dan mudah digunakan. Tingkat *usability* yang baik berarti *user experience* juga berkualitas baik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan teknik penentuan informan dengan *purposive sampling*, dimana teknik pengambilan sampel berdasarkan informan yang ditentukan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan melihat persepsi dan reaksi seseorang terhadap penggunaan produk, sistem atau layanan (*International Organization for Standardization (ISO)*, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Jacob Nielsen untuk mendapatkan tingkat kegunaan yang optimal, yaitu: *Learnability* (Mudah dipelajari), *Efficiency* (Efisien), *Memorability* (Kemudahan dalam mengingat), *Errors* (Pencegahan kesalahan), dan *Satisfaction* (Kepuasan pengguna) . Jenis dan sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menurut Miles, Huberman, dan Saldana dalam Usman dan Akbar (2017) meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Learnability

Learnability merupakan indikator pertama yang menjadi ukuran analisis *user experience (UX)* yang berkaitan dengan seberapa mudah suatu aplikasi atau *website* dipelajari dimana kemudahan penggunaan tersebut diukur menggunakan fungsi dan fitur yang tersedia. Kemudahan mempelajari aplikasi ini wajib pajak dapatkan melalui arahan atau penyuluhan yang disampaikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang pada saat awal pemasangan alat di tempat wajib pajak. Selain itu juga, mengacu pada fokus fungsi dan fitur yang tersedia dalam aplikasi diketahui bahwa wajib pajak dapat dengan

mudah mempelajari karena penggunaan aplikasi yang dipakai secara rutin namun terdapat kendala pada pemahaman pengguna pada fungsi fitur penjualan untuk penambahan menu dan perubahan harga menu pesanan restoran. Dalam hal ini kemudahan mempelajari fungsi fitur aplikasi dapat dengan mudah dipelajari oleh wajib pajak namun dalam pemahaman penggunaannya wajib pajak kurang paham karena tidak mendapatkan buku panduan terkait cara pemakaiannya dan tidak dengan bebas menggunakan aplikasi sehingga wajib pajak perlu melaporkan atau menghubungi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang dalam setiap perubahan aplikasi baik dari menu ataupun harga yang diinginkan oleh wajib pajak.

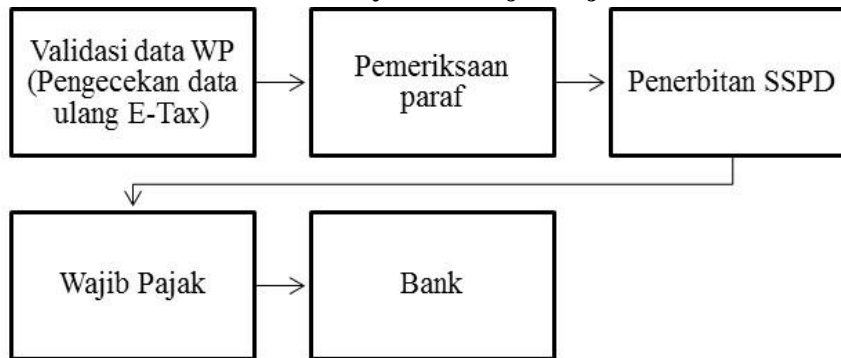
Hasil ini dapat didukung oleh teori International Organization for Standardization (ISO) (2010) yang mengungkapkan bahwa kemudahan dalam menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan merupakan suatu hal untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam mempelajari suatu produk. Dalam hal ini, pengguna aplikasi *E-Tax* belum diberi kebebasan akses dalam menggunakan aplikasi untuk setiap perubahan aplikasi baik penambahan menu maupun perubahan harga. Kemudian hasil ini didukung pula oleh teori dari Garrett (2011) yang mengungkapkan bahwa segi konten dan konteks dalam menciptakan pengalaman pengguna mesti memperhatikan kebutuhan informasi pengguna yang mana dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang belum dapat menyediakan informasi melalui ketersediaan berupa buku panduan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Hal ini juga didukung oleh teori Guo (2012) bahwa dalam membangun pengalaman pengguna sebuah produk harus mampu beradaptasi secara langsung dengan memberikan kemudahan akses pada produk untuk membantu pengguna dalam kegunaan fitur dalam aplikasi. Sehingga kemudahan dalam mempelajari aplikasi *E-Tax* belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna hanya melalui *contact person* yang disediakan oleh Bapenda Kota Palembang. Tetapi, aplikasi akan dapat lebih mudah dipelajari apabila pengguna dapat dengan mudah mengakses aplikasi dengan didukung oleh ketersediaan informasi baik berupa buku panduan.

Efficiency

Efficiency merupakan indikator kedua yang menjadi tolak ukur analisis *user experience* (UX) yang mengacu pada kecepatan dalam pengerjaan “tugas” di *website* atau aplikasi perangkat lunak tertentu. Berdasarkan hal tersebut, berikut merupakan hasil wawancara pengguna *E-Tax* pada penelitian indikator *efficiency*. Kecepatan pengerjaan “tugas” dalam aplikasi *E-Tax* dapat mempermudah dan mempercepat “tugas” pada fitur penjualan dalam transaksi dan pembayaran serta fitur aktifitas pada menu *settlement* dalam perhitungan pembayaran pajak. Namun, disisi lain penggunaan *E-Tax* yang dirasakan wajib pajak khususnya di Kota Palembang tidak dapat memberikan akses kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara mandiri atau layanan *Cash Management* dalam membayar pajak secara *online* terhadap sistem pajak. Proses atau tata cara dalam pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak restoran dapat digambarkan dalam bagian dibawah ini:

Bagan 1.

Proses Pembayaran Wajib Pajak Restoran



Sumber: SOP Bapenda Kota Palembang, 2023

Dari proses tersebut, pembayaran pajak dapat dilihat perhitungannya melalui *E-Tax* yang telah dipasang di tempat wajib pajak restoran. Setelah mengetahui jumlah pajak yang terutang wajib pajak mengisi formulir Surat Setoran Pajak Daerah Elektronik (e-SSPD) dengan benar, jelas, dan lengkap dengan disertai tanda tangan oleh wajib pajak. Kemudian setelah melakukan pengisian e-SPPD, wajib pajak langsung dapat melakukan pembayaran melalui via transfer debit atau setor tunai pada Bank Sumsel Babel.

Dalam mendukung hasil tersebut maka adanya pendapat dari International Organization for Standardization (ISO) (2010) yang mengungkapkan bahwa suatu produk akan dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam memenuhi tujuan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan jangkauan pengguna. Dapat dilihat bahwa jangkauan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri belum dapat terpenuhi melalui aplikasi *E-Tax*. Adapun menurut Guo (2012) dalam proses pengalaman pengguna sebuah produk dapat dikatakan bernilai apabila memberikan manfaat bagi pemakainya untuk memenuhi kebutuhan pengguna, produk yang tidak memberi nilai tambah pada kebutuhan pengguna maka tidak akan memberikan pengalaman pengguna yang berarti sejak awal. Dalam hal ini, efisiensi dalam aplikasi *E-Tax* belum secara menyeluruh memberikan manfaat bagi pengguna. Aplikasi ini akan mendapatkan nilai tambah dalam memenuhi kebutuhan pengguna apabila dapat memberikan jangkauan akses kepada pengguna untuk melakukan apa yang mereka inginkan sesuai harapan mereka tanpa hambatan dan kesulitan seperti memberikan akses untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri.

Memorability

Memorability merupakan indikator ketiga yang menjadi tolak ukur analisis *user experience* (UX) yang mengacu pada kemampuan pengguna mempertahankan pengetahuan setelah jangka waktu tertentu. Kemampuan ini di didorong oleh tata letak desain *interface* atau desain antarmuka yang relatif tetap. Pada indikator *memorability* atau kemudahan mengingat menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam

menggunakan rancangan dengan baik setelah beberapa lama tidak menggunakannya (Utomo dkk., 2018). Kemampuan kemudahan mengingat pengguna mempertahankan pengetahuan dalam menggunakan rancangan aplikasi dengan baik setelah beberapa lama tidak menggunakannya dapat dengan mudah diingat oleh pengguna. Dalam hal ini berarti pengguna tidak merasa kesulitan dan kebingungan selama menggunakan aplikasi karena keterbiasaan pengguna menggunakan aplikasi *E-Tax*. Meskipun kadang kala aplikasi *E-Tax* didapati suatu kendala namun setelah aplikasi atau *software* aplikasi di *upgrade*, pengguna juga tidak mengalami kesulitan selama penggunaan aplikasi *E-Tax*.

Kemudahan mengingat yang dirasakan oleh pengguna yakni pertama pada fitur menu transaksi penjualan dimana pengguna dengan mudah menginput menu pesanan. Lalu, pada fitur menu aktifitas yang mana pengguna hanya mengklik menu *settlement* untuk melihat hasil perhitungan yang didapatkan restoran perhari atau perbulan. Kemudian, pada fitur menu pengaturan pengguna juga bisa mengatur printer untuk mencetak struk pembayaran transaksi. Dari ketiga fitur ini pengguna sudah mengetahui dimana saja dan apa saja yang mesti dilakukan untuk menyelesaikan tugas pada aplikasi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *E-Tax* dapat dengan mudah mengingat fitur menu-menu yang sering digunakannya seperti fitur pada menu transaksi penjualan, menu aktifitas dan pengaturan. Dilihat dari hasil wawancara dengan informan dan observasi pada aplikasi, Aplikasi *E-Tax* dapat berjalan dengan baik untuk memberikan kemudahan terhadap pengguna untuk mengingat langkah-langkah dalam menyelesaikan suatu tugas pada aplikasi karena pengguna sudah terbiasa menggunakan aplikasi sehingga untuk melakukan suatu *task* atau tugas, pengguna sudah mengingat dimana saja dan apa saja yang harus dilakukan untuk mengerjakan setiap tugas yang diberikan.

Hasil ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen dan sejalan dengan *usability* menurut International Organization for Standardization (ISO) (2010) bahwa kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap. Dalam hal ini, tata letak dalam penggunaan fitur pada aplikasi *E-Tax* tidak mengalami perubahan sehingga pengguna dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi untuk menyelesaikan suatu tugas baik penggunaan dalam fitur transaksi penjualan, aktifitas ataupun pengaturan. Selain itu, hal ini juga didukung oleh Tullis & Albert (2013) yang mengungkapkan bahwa produk atau sistem memiliki karakteristik untuk mudah diingat karena sekali pengguna sudah pernah mempelajari sebuah produk atau sistem, maka seterusnya akan ingat bagaimana cara menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pengguna aplikasi *E-Tax* dalam mempertahankan pengetahuannya setelah beberapa lama tidak menggunakannya tidak hanya dibatasi oleh keterampilan pengguna dalam memanfaatkan suatu teknologi, akan tetapi kemampuan ini bisa didapatkan melalui kebiasaan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi sehingga membuat pengguna lebih mudah memahami aplikasi tersebut untuk setiap penyelesaian tugas.

Error

Errors merupakan indikator keempat yang menjadi ukuran analisis *user experience* (UX) terkait kesalahan-kesalahan pengguna saat berinteraksi dengan website atau aplikasi tertentu. Pada indikator ini menjelaskan jumlah *error* yang dilakukan oleh pengguna, tingkat kebosanan terhadap *error* dan cara memperbaiki *error* (Lestari, 2014). Diketahui kendala yang sering terjadi ialah *loading* yang lama karena kendala sinyal sehingga pengguna merasa terganggu karena jika terjadi kendala seperti itu maka akan membuat antrian yang panjang jika didapati ramai pesanan pada restoran. Lalu kendala yang sering terjadi selanjutnya adalah terjadi selisih atau perbedaan antara omset yang diterima oleh wajib pajak dengan data omset di *server* Bapenda Kota Palembang melalui *E-Tax*. Dengan terjadinya selisih ini tentunya wajib pajak merasa terganggu karena wajib pajak atau pengguna tidak bisa melaporkan kendala tersebut dan mereka baru mengetahui saat pembayaran atau melakukan validasi pajak di Bapenda Kota Palembang. Kesalahan sistem pada aplikasi *E-Tax* masih belum dapat memberikan *feedback error* yang jelas, jadi apabila pengguna mengalami *error* baik dari kesalahan sistem maupun kesalahan pengguna, maka belum ada solusinya selain pengguna *refresh* halaman dan melaporkan kendala kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang atau Pengelola Sistem *E-Tax* PT. Pinisi Elektra baik pada saat terjadi kendala di tempat wajib pajak maupun pada saat pelaporan pembayaran pajak.

Berdasarkan pernyataan Rubin & Chisnell (2008) dalam bukunya *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Test (2nd Edition)* bahwa sebuah produk akan berguna apabila penggunanya tidak frustrasi, pengguna dapat melakukan apa yang mereka inginkan tanpa hambatan, kesulitan, ketidakpastian, atau bahkan pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kendala atau *error* yang dialami pengguna, aplikasi *E-Tax* belum mampu menyajikan informasi yang dapat mendukung penyelesain suatu masalah. Hal ini juga didukung karena tidak adanya ketersediaan buku panduan dalam penggunaan aplikasi sehingga penyelesaian kendala atau *error* pada aplikasi hanya dapat ditangani oleh Bapenda Kota Palembang ataupun Pengelola Sistem *E-Tax* PT. Pinisi Elektra. Dengan begitu, ketersediaan buku panduan pada aplikasi *E-Tax* dapat memudahkan pengguna untuk mengidentifikasi informasi sehingga membantu pengguna dalam menyelesaikan kendala atau *error* yang terjadi. Hal ini didukung oleh teori Guo (2012) bahwa dalam proses membangun *user experience*, pengguna dapat melakukan apa yang mereka inginkan mencakup keterbacaan konten halaman dan kemudahan mengidentifikasi informasi. Hal serupa juga didukung oleh teori *Human Computer Interaction* bahwa desain produk mesti memiliki kemampuan dalam membantu pengguna untuk menyadari, mendiagnosa dan mengembalikan keadaan dari *error*. Pada intinya, desain dan sistem pada suatu aplikasi harus diperhatikan untuk mencegah *error* yang terjadi.

Satisfaction

Satisfaction merupakan indikator kelima yang menjadi ukuran analisis *user experience* (UX) berkaitan dengan kepuasan pengguna setelah menggunakan *website* atau aplikasi. Pengukuran kepuasan juga mencakup aspek manfaat yang diperoleh pengguna dari penggunaan perangkat tertentu (Utomo dkk., 2018). Kepuasan yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi *E-Tax* sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna dalam memudahkan transaksi penjualan dan perhitungan besaran pajak yang harus dibayar. Dari ketiga fitur yang dianalisis yaitu fitur menu penjualan, aktifitas, dan pengaturan, pengguna atau wajib pajak merasa sudah dipenuhi kebutuhannya melalui *E-Tax* dalam memudahkan transaksi penjualan baik dari penginputan menu dan harga, mencetak *bill* pemesanan, hingga *settlement* dalam memenuhi kebutuhan pengguna agar tidak menghitung pajak secara manual. Pada indikator *satisfaction* bahwa kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi *E-Tax* sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna dalam memudahkan transaksi penjualan dan perhitungan besaran pajak yang harus dibayar. Namun pengguna merasa tidak puas karena dalam penggunaan pada aplikasi *E-Tax*, pengguna tidak merasa dipenuhi kebutuhannya dalam hal pembayaran pajak secara mandiri atau *online*.

Tuntutan dalam memenuhi kebutuhan pengguna tidak cukup dengan nyaman dan kepuasan yang diberikan aplikasi untuk memberikan kemudahan dalam transaksi penjualan dan pelaporan besaran pajak saja, akan tetapi suatu produk atau sistem perlu menarik minat seseorang untuk menggunakannya secara terus menerus dengan menambahkan nilai tambah seperti memberikan akses terhadap pengguna dalam memudahkan pembayaran pajak secara mandiri yang terhitung dari aplikasi. Berdasarkan teori dari Guo (2012) yang mengungkapkan bahwa *desirability* (keinginan) merupakan bagian dari proses membangun *user experience* dengan memicu daya tarik seseorang terhadap suatu produk. Dengan begitu, daya tarik seperti kesediaan akses untuk pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri melalui aplikasi dapat memicu ketertarikan seseorang untuk menggunakannya sehingga tidak ada alasan bagi pengguna untuk tidak menggunakan aplikasi *E-Tax*. Dengan meningkatnya minat seseorang terhadap aplikasi *E-Tax* maka akan mengoptimalkan juga potensi pertumbuhan pajak restoran Kota Palembang.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2015) bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja dibawah harapan maka pengguna tidak puas sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pengguna puas atau senang. Kepuasan dalam menggunakan produk atau sistem merupakan bagian penting, oleh karena itu hal ini menjadi suatu perhatian untuk mengukur kepuasan pengguna dalam melihat sejauh mana pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan saat mengakses aplikasi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Ichsan (2013) yang mengungkapkan bahwa pengguna yang puas cenderung akan tetap menggunakan sedangkan pengguna yang tidak puas akan memiliki alasan untuk meninggalkan produk tersebut. Meskipun dalam penerapan Aplikasi *E-Tax*

telah diatur dalam Peraturan Walikota No 84 Tahun 2018 agar wajib pajak yang menggunakan *E-Tax* akan tetapi aplikasi ini akan lebih dapat memberikan kepuasan pengguna jika dapat memberikan nilai tambah dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri tanpa harus mendatangi Bapenda Kota Palembang untuk melakukan validasi pajak.

Penutup

Kualitas aplikasi berdasarkan Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Pada Aplikasi *E-Tax* di Kota Palembang dengan pendekatan *usability* masih kurang memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri. Akan tetapi, *E-Tax* yang diterapkan di Kota Palembang memudahkan pengguna atau wajib pajak dalam perhitungan besaran pajak yang harus bayar atau pelaporan besaran pajak kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Dari fungsi dan kegunaannya, Aplikasi *E-Tax* belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna baik dari segi kemudahan dalam mempelajari, efisien, jumlah *error* serta kepuasan wajib pajak/pengguna dalam menggunakan Aplikasi *E-Tax*. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan pada perbaikan dan meningkatkan pengembangan kualitas aplikasi agar dapat menambahkan fitur untuk dapat melakukan pembayaran pajak secara mandiri tanpa melakukan validasi pajak di instansi serta penambah fitur penambahan menu pesanan pada aplikasi. Dengan memberikan akses pengguna terhadap fitur tersebut maka pengguna tidak perlu membuat laporan ke Bapenda Kota Palembang.

Referensi

- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience*. New Riders.
- Guo, F. Y. (2012). *Not Just Usability – The Four Elements of User Experience*. http://uxstrategized.com/White_Paper_Four_Elements_of_User_Experience.pdf
- Hardiansyah, L., & Iskandar, K. (2019). Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes. *Information Technology Journal*, 01(01), 11–21.
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). *Ergonomic of human system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems*. ISO 9241-210.
- Lestari, S. (2014). Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 1(1), 46–51.
- 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.
- 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 Usability Testing, How to Plan, Design, and Conduct Effective Test*. Wiley Publishing.
- Shafira, A., & Kurniaswi, 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>
- 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). *Metodelogi 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>