

Evaluasi Usability dan Perancangan Ulang Desain Antarmuka Aplikasi M-Pajak dengan Pendekatan User-Centered Design = Usability Evaluation and Redesign of M-Pajak Application's Interface with the User-Centered Design Approach

Afnadiati Hartatika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536981&lokasi=lokal>

Abstrak

Transformasi digital menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk mengadopsi proses tradisional menjadi digital. Upaya ini juga sedang banyak digunakan dalam pengimplementasian sistem pemerintahan, salah satunya pada layanan perpajakan di Indonesia yaitu diluncurkannya aplikasi M-Pajak. Akan tetapi, penggunaan aplikasi M-Pajak belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dilihat dari penilaian salah satu distribusi digital, aplikasi M-Pajak mendapatkan penilaian yang tergolong biasa saja atau berada di rentang rata-rata. Beberapa pengguna berpendapat aplikasi belum memiliki fitur yang lengkap, secara fungsionalitas layanan perpajakan yang diberikan belum selengkap layanan DJP Online. Keberadaan kedua layanan tersebut perlu dipertanyakan nilai kegunaan aplikasi dalam memenuhi layanan perpajakan di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan bagi perancang aplikasi untuk memastikan layanan dapat memberikan pengalaman yang terbaik dengan mengoptimalkan manfaat yang diberikan kepada Wajib Pajak. Pada penelitian layanan perpajakan terdahulu lebih fokus membahas tentang layanan e-Filing pada DJP Online dan belum ada penelitian yang mengevaluasi aplikasi mobile tentang perpajakan dari sisi usability. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi usability dan melakukan perancangan ulang desain antarmuka menggunakan metode pendekatan User-Centered Design (UCD) dan menerapkan prinsip Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design. Penelitian ini melibatkan partisipan yang merupakan pengguna aplikasi M-Pajak dan DJP Online pada pengumpulan data dan evaluasi usability. Evaluasi dilakukan sebanyak dua kali dengan menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS) dan wawancara daring dengan pengguna pada tahapan pertama. Solusi perbaikan desain yang diberikan tim penulis berupa low-fidelity dan high-fidelity design. Pada evaluasi SUS tahap pertama mendapatkan skor sebesar 64,23 atau 'OK' dan tahap kedua mendapatkan skor final sebesar 82 atau 'Good'. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan solusi perbaikan sistem pada aplikasi M-Pajak dan dapat meningkatkan kualitas layanan perpajakan di Indonesia.

.....Digital transformation is one of the efforts that has been made to adopt traditional processes into digital ones. This effort is also being massively used within the implementation of government systems, one of which is in the provision of tax services in Indonesia, namely the launch of the M-Pajak mobile application. However, the use of the M-Pajak mobile application had not fully met user needs. This could be seen from the assessment of one of the digital distributions in which M-Pajak got the application rating that was classified as average. Some users thought that the features within the application were incomplete in terms of functionality, meaning that the tax services provided were not as complete as the services provided in DGT Online platform. The usefulness of both services in fulfilling tax services in Indonesia needs to be questioned. Therefore, it is necessary for application designers to ensure that services can provide the best experience by optimizing the benefits that taxpayers would get. Previous research that had been done on tax services focused more on discussing e-Filing services at DGT Online as well as there had been no research

evaluating mobile applications regarding taxation from the perspective of usability. Therefore, this research was conducted with the aim of evaluating usability and redesigning the interface design using the User-Centered Design (UCD) approach and applying the principles of Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design. This study involved participants who were the M-Pajak and DGT Online users in data collection and usability evaluation. The evaluation was carried out in two stages using System Usability Scale (SUS) evaluation questions and online interviews with users in the first stage. This evaluation resulted the design improvement solution in the form of low-fidelity and high-fidelity design. In the first stage of evaluation, an SUS score of 64.23 or 'OK' was obtained while SUS score in the second stage was 82 or 'Good'. This research is expected to contribute to providing system improvement solutions for the M-Pajak mobile application and to improve the quality of tax services in Indonesia.