

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bentuk penerapan pada SAMSAT berwujud sistem informasi *e-Dempo* berbasis *mobile* yang demikian mampu memberikan penjelasan tentang informasi Pembayaran Pajak Kendaraan. Dengan menggunakan teknologi informasi lalu informasi pembayaran pajak yang perlu dibayarkan mampu diketahui dengan cepat. Peristiwa tersebut dikarenakan data sudah terdokumentasikan dalam sebuah basis data yang kapan-kapan dapat diperoleh dengan cepat dan mudah.

Kepada wajib pajak yang hendak mengetahui informasi data keterangan kendaraan bermotor dan berapa besar biaya pajak yang akan dibayar, yang mampu diakses pada aplikasi *e-Dempo*. Awal mula mengoperasikan aplikasi ini terlebih dahulu download aplikasi *e-Dempo* di *Playstore Android*. Suatu tujuan dibuat nya *e-Dempo* untuk memudahkan dan melancarkan para wajib pajak dalam menunaikan Pajak Kendaraan secara online dengan aplikasi *e-Dempo*, bisa melihat informasi proses pada pajak kendaraan, informasi pajak kendaraan, *E-TBPKP*, dan pengaduan. Pengguna yang memakai dalam aplikasi *e-Dempo* ini adalah masyarakat di Sumatera Selatan.

Dalam penggunaannya ditemukan beberapa *user* memberikan komentar terkait tampilan aplikasi *e-Dempo* di *playstore* salah satunya komentar dari hendrik anang yaitu "dimohon aplikasi *e-dempo* ditambah lagi fitur menunya untuk balik nama kendaraan beda wilayah, karna banyak sekali di manfaatkan oleh pungli untuk meraup keuntungan pribadi. Kami masyarakat taat akan pajak apabila pemerintah tidak mempersulit kami. Terutama yang beli kendaraan bekas di luar wilayah" dari hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan ketergunaan sebuah aplikasi adalah pengalaman pengguna atau user experience (UX) karena menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya sehingga harus memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima oleh masyarakat. UX memiliki peran penting bagi kesuksesan sebuah aplikasi. Jika pengguna merasa UX yang dibuat tidak menarik, sulit dimengerti, dan dapat menyebabkan kebosanan, maka yang akan muncul adalah kegagalan pada sebuah aplikasi (Susilo, Wijaya, & Hartanto, 2018). Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan e-Dempo terutama dari segi UX.

Evaluasi terhadap aplikasi e-Dempo bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin ada dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen memiliki sepuluh prinsip untuk mengevaluasi sebuah sistem. Prinsip-prinsip tersebut antara lain *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than Recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize dialogue, and recover from errors, dan Help and documentation* (Nielsen, J. 1994).

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai metode HE telah banyak dilakukan sehingga hal itu dapat mendukung topik penelitian ini dan dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode HE. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Tiur Prasetyaningtias, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Adam Hendra Brata dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile E-Government* Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan *Heuristic Evaluation*” (2018). Pada penelitian tersebut terdapat temuan masalah yang dikategorikan menggunakan *severity rating* dengan skala 0-4. Evaluasi dilakukan sebanyak dua tahap. Hasil evaluasi tahap I ditemukan 20 masalah heuristik dan 2 masalah bukan kategori heuristik (Prasetyaningtias, Az-Zahra, & Brata, 2018). Penelitian lainnya yaitu melakukan pengujian kegunaan terhadap

aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api Api Palembang oleh Usman Ependi (2017). Secara umum, hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa aplikasi tidak memiliki masalah *usability* dan hanya memiliki cosmetic problem atau mendapatkan penilaian 0 dan 1 dari keseluruhan instrumen HE (Ependi, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna untuk mengetahui permasalahan pada pengguna yang mungkin ada dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* pada aplikasi *e-Dempo* di SAMSAT Kota Palembang dan nantinya akan memberikan sebuah usulan atau rekomendasi perbaikan dalam sistem aplikasi *e-Dempo* terhadap masalah-masalah pengguna supaya suatu sistem tersebut bisa untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dimana yang akan menghasilkan sistem yang efektif, efisien, dan meningkatkan pengguna dari aplikasi *e-Dempo* tersebut. Maka penulis tertarik untuk menjadikannya topik dalam penelitian ini dengan judul **“Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi *e-Dempo* Pada Kantor SAMSAT UPTB Palembang I dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Pada landasan di latar belakang di atas yang telah di jabarkan sehingga rumusan masalah pada penelitian ini yaitu menganalisis permasalahan apa saja yang ditemukan oleh para pengguna terutama masyarakat di Palembang I dan pegawai yang ada di kantor SAMSAT UPTB Palembang I dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* dan memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi yang efektif dan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses menulis dan menganalisis. Batasan masalah tersebut adalah Penelitian ini dilakukan di kantor Samsat UPTB Palembang I, dan pengumpulan data dengan cara memberikan kuisisioner serta pengambilan sampel responden diambil

berdasarkan kriteria pengguna. Kriteria yang dimaksud yaitu yang menggunakan aplikasi *e-Dempo* di kantor Samsat UPTB Palembang I yaitu pegawai dan pengguna aplikasi *e-Dempo* di wilayah Palembang I.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui permasalahan yang ada pada aplikasi *e-Dempo* dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*
2. Mendapatkan hasil dari evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *heuristic evaluation* pada aplikasi *e-Dempo*
3. Untuk memberikan sebuah usulan dalam perbaikan terhadap pengembang sistem khususnya pada aplikasi *e-Dempo* di SAMSAT

1.4.2 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang berguna pada setiap aspek yang terpengaruh, seperti:

1. Dengan adanya masukan perbaikan aplikasi *e-Dempo* di Samsat UPTB Palembang I dapat membantu bagi pengembangan aplikasi *e-Dempo* dalam memperbaiki aplikasi tersebut dengan menambahkan lagi fitur-fitur yang diperlukan pengguna sehingga dapat berjalan efektif dan efisien
2. Menjadikan referensi bagi Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Bina Darma Palembang yang berhubungan dengan metode *Heuristic Evaluation*.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Metode deskriptif adalah suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran

atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dihadapi (Nazir, 2003:53).

1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di kantor Samsat Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Palembang I yang beralamat di Jalan Kapten A.Rivai, 26 Ilir Kecamatan Ilir Barat I Provinsi Sumatera Selatan – Palembang. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Februari 2022 hingga Mei 2022. Dalam melakukan penelitian, peneliti mengambil objek Samsat UPTB Palembang I dan aplikasi *e-Dempo* sebagai bahan penelitiannya.

1.5.2 Alat dan Bahan

Berikut penjelasan alat yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Laptop
2. Printer
3. *Flash Disk*

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. *Windows 10* sebagai *Operating System*
2. *Microsoft Office 2010*
3. *SPSS*

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

a. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah langsung pada objek penelitian di kantor Samsat UPTB Palembang I dan melihat tampilan sistem *e-Dempo*, melihat menu-menu yang disediakan serta fitur yang tersedia.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka berasal dari berbagai sumber yaitu jurnal-jurnal terkait, dan buku-buku terkait.

c. Kuisioner

Dalam metode ini penulis membuat sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan aplikasi *e-Dempo* yang akan disebar dan akan di isi oleh responden pengguna aplikasi *e-Dempo*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam upaya untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah untuk mempermudah pemahaman tentang paparan masalah yang disajikan dalam skripsi ini, maka penulisannya akan diuraikan dalam bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum instansi, visi dan misi instansi, landasan teori yang berhubungan dengan topik yang akan di bahas dalam penelitian ini, penelitian yang telah di lakukan sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang tahapan penelitian, waktu tempat penelitian, populasi dan sampel dalam penelitian, teknik sampling, data yang diperlukan, uji instrumen penelitian, daftar pertanyaan dan skala pengukuran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai uji validitas dan reabilitas beserta hasil pengujian pada 10 prinsip metode *heuristic evaluation* terhadap aplikasi *e-Dempo*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan akhir. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran untuk penelitian yang akan datang.

