

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Banyak orang yang tidak sadar bahwa mereka menerima manfaat dari Desain *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) di mana pun mereka berada yang membuat semua menjadi efektif dan efisien dalam melakukan sesuatu. Dapat dipastikan setiap orang menerima manfaat desain UX setiap detik. Di saat seseorang berjalan di rumahnya pun sebetulnya mereka menerima manfaat dari UX dan UI. Contoh lain, saat seseorang menggunakan *smartphone* sebetulnya mereka menerima manfaat juga dari UX dan UI. Apa sebetulnya UX dan UI itu? Sempelnya, disiplin ilmu UX memiliki tujuan untuk membuat suatu hal menjadi lebih bersahabat atau *user friendly* dan berfungsi dengan baik. Dikutip dari artikel berjudul *User Experience (UX) Design* (Interaction Design Foundation School, 2020), UX atau *User Experience* atau sering disebut juga *User Experience Design* adalah sebuah proses mendesain untuk membuat produk yang memberikan pengalaman (*experience*) pengguna yang penuh arti dan relevan. Hal ini melibatkan seluruh proses desain dalam memperoleh dan mengintegrasikan produk, termasuk aspek *branding*, desain, kegunaan (*Usability*), dan fungsi. UX sendiri sering juga disebut sebagai *Usability* atau kegunaan dan perlu diperhatikan bahwa UI

merupakan bagian dari UX yang merupakan elemen yang penting bagi UX. Istilah UX sendiri sebetulnya baru-baru hangat sekitar tahun 2016, di ciptakan oleh Don Norman, Direksi Desain Lab di Universitas California. Sedangkan untuk UI (*User Interface*) sederhananya adalah sebuah tampilan dari suatu produk. Dalam hal produk berbentuk aplikasi, maka UI yang dimaksud adalah sebuah tampilan misal seperti aplikasi Zoom di mana pengguna Zoom dapat melihat ada tombol-tombol atau menu-menu di paling bawah layar perangkat, lalu ada kotak-kotak yang menunjukkan video dari kamera pengguna lainnya yang dalam satu ruangan, lalu ada tanda atau simbol di pojok kiri atas (tanda tameng atau tanda sedang di *record*), dan lain sebagainya. Semua hal tersebut menjadi satu kesatuan dan disebut sebagai UI (*User Interface*). Umumnya UX pada aplikasi atau *website* berfokus pada kegiatan mendesain UI dan menata UI agar mendapat UX yang optimal, tiap kegiatan bisa berbeda pada bidang lain.

Lalu apa hubungannya dengan saat kita berjalan di rumah? UX itu merupakan disiplin ilmu yang tidak hanya diterapkan pada sebuah grafis atau sebuah layar suatu elektronik tapi pada bidang arsitektur juga sering digunakan dan juga bidang desain produk. Malah sering kali seseorang tanpa sadar menggunakan disiplin UX dalam membuat sesuatu. Kembali lagi ke topik pembahasan rumah sebelumnya, desain rumah dibuat oleh para arsitek atau tukang bangunan secara hati-hati dengan memerhatikan banyak aspek. Salah satu aspeknya adalah kenyamanan yang merupakan salah satu disiplin UX. Contoh spesifiknya, seorang Arsitek pasti memerhatikan ukuran, material, dan arah pintu dengan memerhatikan fisik dan keinginan klien. Tidak mungkin juga arsitek membuat

pintu geser padahal klien tidak menginginkan hal itu dan tidak mungkin juga pintu dibuat 170 cm sedangkan tinggi klien 180 cm. Lebih jauhnya lagi, material lantai yang menyerap panas tidak mungkin di pasang di daerah dingin terutama pegunungan karena akan membuat ruangan lebih dingin, sebaiknya menggunakan lantai yang tidak/kurang menyerap panas sehingga panas dapat terpantul terus menerus yang membuat ruangan hangat. Itulah yang dimaksud dengan pernyataan bahwa di saat seseorang berjalan di dalam rumah, mereka menerima manfaat tersebut setiap detik. Contoh lain yaitu pembuatan pakaian. Banyak contoh lainnya yang penulis nanti akan tulis di tinjauan pustaka secara lebih rinci.

Mengembangkan *User Experience* (UX) adalah hal yang penting bagi hampir seluruh perusahaan, desainer, dan kreator saat membuat dan memperbagus produk-produk mereka karena UX yang kurang baik (atau tidak *user friendly*) akan mengurangi peminat dan penggunaan produk (Wikimedia Foundation, Inc, 2021). Istilah UX sendiri sering diterapkan dalam pembuatan/pengembangan aplikasi atau perangkat lunak dan *website* – bukan hanya mengenai produk yang memiliki fisik. Untuk lebih jelas menggambarkan dampak dari UX terutama pada produk berbentuk aplikasi, penulis memberi contoh aplikasi WhatsApp. Tidak banyak orang menyadari bahwa mudahnya menggunakan aplikasi tersebut tanpa harus belajar menggunakannya selama berjam-jam atau berhari-hari. Tanpa disadari, seorang dapat paham cara menggunakan aplikasi tersebut saat masuk ke aplikasi WhatsApp yang sebelumnya orang tersebut tidak pernah menggunakan WhatsApp. Itulah kekuatan dari UX dan UI, secara tidak sadar tampilan layar WhatsApp “berkomunikasi” dengan orang tersebut, “ini untuk mengambil foto”, “ada 10 pesan

buat kamu di grup ini”, “kalo mau tambah kontak pencet kesini”, lalu setelah itu mulai berinteraksi dengan aplikasi tersebut, menyentuh gambar-gambar dan lain seterusnya. Semua itu membuat pengguna mudah menggunakan aplikasinya. Secara naluri pasti tidak akan ada yang ingin menggunakan aplikasi yang memusingkan. Hal paling penting yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibuat mudah digunakan adalah “*Don't make me think*” atau “jangan buat aku berpikir” (Krug, 2014).

Menurut literatur, pengalaman, dan pengamatan penulis, aplikasi ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi dari segi UX dan UI – sebagian penjelasan sudah penulis ungkapkan di paragraf sebelumnya. Penulis bisa dibilang punya pengalaman dibidang UX dan UI, mengikuti workshop, belajar, dan berkarya di bidang UX dan UI semenjak tahun 2020 bulan September dengan bantuan aplikasi desain khusus untuk hal tersebut. Penulis pernah menggunakan aplikasi E-Faktur Versi 3.0 saat perkuliahan di mata kuliah Lab PPN di mana penulis sudah mempelajari UX dan UI. Untuk memahami bagaimana menggunakan aplikasi tersebut, mahasiswa diberi waktu yang cukup lama, yaitu 3 SKS atau 150 menit dalam 2 hari. Namun setelah dosen menjelaskan, tidak sedikit teman penulis yang belum mengerti cara menggunakannya dan penulis menemukan dosen pengajar sempat kesulitan juga menggunakan aplikasinya. Bagi penulis sendiri, memahami aplikasi tersebut cukup sulit. Setelah pengamatan lebih lanjut dan mengingat kembali literatur yang penulis sudah pelajari, memang betul banyak yang perlu dikembangkan UX dan UI dari aplikasi E-Faktur Versi 3. Steven Krug dalam bukunya *Don't Make Me Think* (2014) menjelaskan aplikasi yang bagus adalah

aplikasi yang jangan sampai pengguna berpikir banyak atau berpikir keras saat menggunakan aplikasinya – menargetkan *user friendly* dan *usability*.

Penulis sendiri belum pernah menemukan jurnal atau pembahasan lebih dalam tentang pembuatan aplikasi perpajakan terutama PPN atau VAT<sup>1</sup> dari sudut pandang *user friendly*, *usability*, atau UX dan UI. Padahal banyak sekali perusahaan besar yang membuat aplikasi dengan pasar dan penggunanya yang besar dan banyak – terutama aplikasi yang berasal dari Indonesia – memperhatikan aspek *usability* dan *user friendly* pada aplikasinya contohnya seperti aplikasi Gojek dan Tokopedia. Banyak contoh lainnya yang dimulai dari perusahaan kecil hingga besar. Contoh perusahaan internasional yang memerhatikan aspek ini adalah Google, Microsoft, Meta<sup>2</sup>, Amazon, Adobe, dan lain sebagainya. Sungguh disayangkan jika hal tersebut tidak diterapkan pada E-Faktur Versi 3.0 yang telah menjadi bukti keberhasilan suatu produk terutama aplikasi dan situs

Inti dari sebuah UX adalah mencari cara agar pengguna diberikan pengalaman yang nyaman dan semudah mungkin (*user friendly*). Membuat pengguna nyaman merupakan hal yang sangat penting dalam pembuatan produk terutama pada pembuatan aplikasi dan situs. Secara naluri pasti tidak ada seorang pun yang mau menggunakan aplikasi yang membuat dirinya kurang nyaman. Jika tetap dibiarkan yang terjadi malah aplikasi tersebut ditinggalkan. Ini adalah hal

---

<sup>1</sup> VAT singkatan dari *Value-added Tax* atau istilah lain dari Pajak Pertambahan Nilai yang disingkat menjadi PPN

<sup>2</sup> Meta merupakan nama baru perusahaan Facebook yang diresmikan pada tanggal 28 Oktober 2021. Meta sendiri merupakan perusahaan yang berjalan di bidang *Social Technology Company* yang memiliki beberapa media sosial yaitu seperti Facebook, Messenger, Instagram, dan *WhatsApp*. Facebook sendiri berubah menjadi produk Perusahaan Meta.

yang sering terjadi pada banyak perusahaan. Penulis sendiri pernah menonton video dari Youtube, orang itu mengakui kesalahannya yang membuat halaman yang dia buat menjadi tidak diminati yang berimpas pada bangkrutnya perusahaan itu. Orang tersebut menjelaskan kenapa bisa seperti itu, hal itu karena tidak ada UX yang diterapkan secara matang dan tepat dan akhirnya sadar bahwa UX itu sangat penting (Mizko, 2021).

Namun berbeda dengan kasus yang ada di pemerintah, ada beberapa daerah yang mewajibkan penggunaan aplikasi E-Faktur (Tarigan, 2015). Dengan begitu aplikasi E-Faktur akan menjadi keseharian konsumsi para WP untuk membuat Faktur PPN. Penulis sendiri mendapatkan pengalaman penggunaan aplikasi E-Faktur Versi 3.0 tidak begitu menyenangkan, sudah penulis tulis juga sebelumnya. Selain yang disebutkan sebelumnya, menurut penulis sendiri desain dari aplikasi tersebut terlihat tidak mengikuti perkembangan atau *outdated* (melihatnya juga malas) meskipun tidak semua orang setuju dengan ini. Penulis sendiri menyimpulkan hal itu dengan membandingkan aplikasi-aplikasi yang begitu banyak beredar terutama aplikasi E-Faktur dari pihak ke tiga seperti yang disediakan oleh klikpajak.com Jika penulis bertanya pada pembaca apakah mau menggunakan aplikasi yang tampilannya terlihat tua, tidak mengikuti tren atau perkembangan mungkin jawabannya akan berbeda tapi bagi penulis sendiri penulis ingin nyaman dan cepat mengerjakan/membuat faktur pajak sehingga performa pekerjaan dapat dijaga dan terus berkembang juga. UX sendiri sebetulnya bukan hanya tentang tampilan, tapi juga mengatur alur penggunaan aplikasi oleh *user* atau pengguna agar penggunaannya lebih efektif dan efisien. Ini juga salah satu alasan

penulis melakukan penelitian ini sekaligus untuk memastikan penilaian subjektif penulis agar menjadi objektif.

Jika misal UX dari aplikasi ini dikembangkan, penulis sendiri akan mengapresiasi pemerintah atas hal ini karena membuat para pengguna semakin nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Dengan UX juga sebetulnya alur penggunaan aplikasi bisa dikembangkan sehingga lebih cepat dan praktis. Selain itu, masyarakat atau wajib pajak akan meningkat apresiasinya, hal ini juga bisa dianalogikan seperti seorang pegawai yang berbaju rapi, mengikuti perkembangan jaman, dan kesiapan yang matang yang sedang melayani masyarakat. Masyarakat pasti memberi apresiasi karena telah berusaha membuat mereka nyaman berurusan dengan pajak yang sifatnya memaksa atau kesan negatif lainnya. “Waw keren ini pemerintah, niat banget ya, salut”. Tapi perlu ditegaskan kembali bahwa UX bukan hanya tentang penampilan, sudah penulis gambarkan sebelumnya dan akan ada penjelasan lebih lanjut di tinjauan pustaka. Dengan nyamannya wajib pajak dalam menggunakan aplikasi ini, tingkat kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung akan meningkat – semakin nyaman semakin baik.

Untuk memastikan dan menggali lebih jauh lagi sekaligus mengembangkannya, penulis mengajukan proposal Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) dengan judul “Meninjau dan Mengembangkan Aplikasi E-Faktur Versi 3.0 dari segi *User Experience* (Pengalaman Pengguna) dan *User Interface* (Grafis Antar Pengguna)”. Diharapkan KTTA ini bermanfaat bagi pihak bersangkutan dan penelitian ini ditindaklanjuti untuk perkembangan Aplikasi E-Faktur Versi 3.0 nantinya atau bisa menjadi referensi untuk pengembangan E-SPT lainnya. Perlu

diperhatikan bahwa penulis tidak mengembangkan aplikasi dari segi pemrograman aplikasi yang perlu ilmu pengetahuan bahasa pemrogram seperti C++, JavaScript, Python, dan lain-lain.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis buat, terdapat beberapa masalah yang menjadi titik fokus penulis yang dibuat menjadi rumusan masalah untuk memastikan dan menggali lebih jauh lagi sekaligus mengembangkan Aplikasi E-Faktur Versi 3.0, sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengalaman Pengguna (*User Experience*) dalam menggunakan aplikasi E-Faktur Versi 3.0 termasuk mengenai Grafis Antar Pengguna (*User Interface*)?
2. UX dan UI seperti apa yang lebih cocok berdasarkan data yang penulis dapat?
3. Bagaimana tanggapan pengguna atas perkembangan UX dan UI yang penulis kembangkan dibandingkan dengan Aplikasi E-Faktur Versi 3.0 yang asli?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis buat, berikut maksud dan tujuan penelitian atau KTTA ini:

1. Mengetahui Bagaimana Pengalaman Pengguna (*User Experience*) dalam menggunakan aplikasi E-Faktur Versi 3.0 termasuk mengenai Grafis Antar Pengguna (*User Interface*).

2. Mengetahui UX dan UI seperti apa yang lebih cocok berdasarkan data yang penulis dapat.
3. Mengetahui Bagaimana tanggapan pengguna atas perkembangan UX dan UI yang penulis kembangkan dibandingkan dengan Aplikasi E-Faktur Versi 3.0 yang asli.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Agar penelitian menjadi bahasan yang spesifik dan mudah dipahami gambaran penelitiannya sehingga tidak membingungkan penulis dan pembaca, penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada penataan ulang UI yang sudah ada pada aplikasi E-Faktur 3.0 tanpa menimbulkan fitur yang baru atau opsi yang baru secara signifikan.
2. Penelitian tidak memerlukan proses pemrograman melainkan desain grafis dan pengelolaan data karena UX yang diterapkan bertitik berat pada UI yang sudah ada pada aplikasi E-Faktur 3.0.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pengembang aplikasi yang merupakan bagian dari DJP untuk pengembangan aplikasi E-Faktur nantinya agar E-Faktur menjadi lebih profesional – intinya membuat nyaman pengguna (*user friendly*), dapat diandalkan, dan mengikuti perkembangan jaman. Selain E-Faktur, pengembangan aplikasi perpajakan lainnya (seperti E-SPT Masa PPh) dapat mengambil manfaat dari penelitian ini. Manfaat yang diterima berupa sebuah pandangan dan wawasan baru yang mungkin belum menjadi hal umum di khalayak

banyak tetapi sudah diterapkan di berbagai bidang dalam suatu perusahaan maupun individu yang terbukti menjadi salah satu kunci kesuksesan suatu produk. Dengan begitu, para pengguna atau wajib pajak yang menggunakan aplikasi E-Faktur akan lebih nyaman dan secara tidak langsung meningkatkan kedisiplinan wajib pajak.

## **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini akan menggunakan metode yang sering digunakan dalam proses pengembangan UX yaitu *design thinking*. Secara garis besar, metode ini mirip dengan eksperimen di mana ada variabel-variabel yang diuji dengan berbagai kondisi yang ditentukan agar menghasilkan data yang diinginkan. Tetapi dapat dikatakan bahwa eksperimen merupakan bagian dari *design thinking*. Yang dilakukan dalam metode ini yaitu:

### **1.6.1 Pengumpulan Data**

Untuk mengetahui keadaan UX aplikasi E-Faktur 3.0 secara objektif maka diperlukan data yang solid agar hasilnya dapat diandalkan dan dipercaya. Data yang dimaksud berupa hasil kuesioner dengan partisipan tertentu, observasi produk serupa termasuk aplikasi E-Faktur 3.0, *user testing* aplikasi E-Faktur 3.0, dan wawancara dengan nara sumber tertentu yang semuanya itu disesuaikan dengan keperluan. Untuk memperkuat lagi data yang diperoleh, penulis berencana meminta data dari DJP sendiri dalam bentuk wawancara atau meminta secara langsung agar dapat terlihat dari segi pembuat/pengembang dan pemilik yang dalam hal ini adalah DJP.

### **1.6.2 Pengelolaan Data**

Setelah data terkumpul, gambaran UX aplikasi E-Faktur 3.0 akan tergambar secara jelas dengan cara menyusun data secara sistematis. Dari penyusunan data tersebut, dapat terlihat mana yang menjadi kelemahan dan kekurangan UX aplikasi E-Faktur 3.0 yang tentunya semua pernyataan didasarkan kajian teori penelitian sehingga kebutuhan dan keinginan para pengguna dapat terlihat.

### **1.6.3 Desain**

Ketika keinginan dan kebutuhan pengguna dari E-Faktur jelas, penulis melanjutkan ke proses desain. Pada langkah ini, penulis mengerjakan berbagai aktivitas, mulai dari membuat arsitektur informasi hingga desain UI yang didasarkan hasil pengelolaan data tetapi penulis tidak menimbulkan atau menghilangkan fitur aplikasi E-Faktur 3.0 tapi hanya menata ulang. Aplikasi yang digunakan untuk keperluan ini adalah aplikasi Figma.

### **1.6.4 Validasi/Testing**

Setelah desain selesai, desain perlu dilakukan testing untuk memastikan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna aplikasi E-Faktur 3.0. Testing ini perlu direkam sehingga menjadi data dan dapat dikelola kembali. Penelitian bisa saja lanjut kembali ke proses pengelolaan data atau tahap 2 lalu dilanjut ke tahap 3 lalu ke tahap 4 lalu balik lagi ke tahap 2 dan seterusnya. Penulis berencana melakukan sekali putaran agar hasil penelitian cukup kuat.