

# User experience evaluation on the use of M-pajak mobile application = Evaluasi user experience penggunaan aplikasi M-pajak mobile

Cahya Farhan Muhammad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525246&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah membuat beberapa aplikasi pajak online yang telah mengurangi penundaan administrasi dan meningkatkan efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya. Namun manfaat digitalisasi pajak tidaklah sama untuk semua pihak. Usaha besar dan menengah umumnya dapat memperoleh manfaat lebih dari UKM. Menyikapi hal tersebut DJP meluncurkan DJP Online versi mobile (M-PAJAK) yang mengutamakan aksesibilitas, kemudahan, dan kepuasan pengguna bagi wajib pajak. Namun masih terdapat permasalahan user experience yang dihadapi oleh M-Pajak. User experience merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan sebuah aplikasi. Penelitian ini membahas mengenai evaluasi user experience dan perancangan antarmuka M-Pajak. Terdapat tiga dimensi UX yang diteliti, yaitu efficiency, effectiveness, dan satisfaction. Usability testing digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, yang meliputi performance metric, System Usability Scale (SUS), Single Ease Question (SEQ), dan Retrospective-Think Aloud (RTA). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi user experience menggunakan aplikasi pajak online mobile M-Pajak dan mendapatkan pengalaman pengguna dan karakteristik dan desain parameter antarmuka pengguna yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan M-Pajak, serta sebagai memberikan saran tentang desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

.....Directorate General of Taxes (DGT) has created several online tax applications which have reduced administrative delays and increased efficiency in terms of both time and cost. However, the benefits of tax digitization are not all the same for all equal. Large and medium enterprises can generally benefit more than SMEs. Responding to this, the DGT launch the mobile version of the DJP Online (M-Pajak) which prioritizes accessibility, easability, and user satisfaction for taxpayers. However, there are still user experience problems faced by M-Pajak. User experience is one of the main factors that affect the success of an application. This study discusses the evaluation of user experience and the design of the M-Pajak interface. There are three UX dimensions studied, namely efficiency, effectiveness, and satisfaction. This research was conducted using the usability testing method using data collection methods, namely: performance metrics, System Usability Scale (SUS) questionnaire, Single ease question (SEQ), and Retrospective-Think Aloud (RTA). The objective of this research is to evaluate the user experience of using the M-Pajak mobile online tax application and obtain user experience and characteristics and the design of user interface parameters that can help increase user satisfaction in the use of M-Pajak, as well as provide suggestions on interface design in accordance with user needs and wants.