



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPHTB adalah sistem informasi elektronik Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) untuk mengelola persyaratan dan pengajuan pajak. Sistem ini memiliki tujuan untuk mempermudah proses pengajuan dan pengelolaan pajak serta mengurangi kekurangan yang terjadi dalam proses pajak. (Husainy, Ispriyarso, & Sukma, 2020).

Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem e-BPHTB. Dengan menilai pengalaman pengguna, kami dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan sistem E-BPHTB, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pengalaman pengguna. Metodologi yang digunakan dalam studi ini adalah analisis pengalaman pengguna menggunakan *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q)*. *SUPR-Q* adalah *questionnaire standarisasi* yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Questionnaire* ini akan diterima oleh pengguna e-BPHTB, dan data yang diperoleh akan dianalisis untuk menilai kualitas pengalaman pengguna. Dalam studi ini, kami akan menilai pengalaman pengguna dalam beberapa aspek, seperti kecepatan, kesederhanaan, dan kemudahan dalam menggunakan sistem e-BPHTB. Hasil studi ini akan

digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan sistem e-BPHTB, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pengalaman pengguna. (Ratri, Hanggara, & Mursityo, 2022).

Analisis pengalaman pengguna (*user experience*) pada e-BPHTB menggunakan *SUPR-Q* merupakan salah satu metode yang pengumpulan data dan melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi. *SUPR-Q* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi dari segi pengguna. Metode ini mengumpulkan data dari pengguna mengenai pengalaman yang mereka alami saat menggunakan sistem informasi. Analisis pengalaman pengguna pada e-BPHTB menggunakan *SUPR-Q* di BAPENDA Jombang dilakukan untuk mengetahui kinerja sistem informasi terhadap pengguna. Beberapa pengguna sistem merasa tidak puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi e-BPHTB. Tingkat *feedback* dan partisipasi pengguna dalam pengembangan aplikasi masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pengguna juga mengeluhkan terkait sistem terkadang mengalami *error* dan *downtime*, yang mengganggu kelancaran proses pembayaran. Dari permasalahan tersebut, hasil analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dalam penggunaan sistem informasi, melakukan perbaikan, dan membangun sistem informasi yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:



- a. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi e-BPHTB?
- b. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna tidak merasa puas dalam menggunakan sistem informasi E-BPHTB?
- c. Bagaimana penggunaan *SUPR-Q* sebagai alat ukur pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi e-BPHTB?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada:

- a. Penelitian ini hanya akan menyusun pengalaman pengguna e-BPHTB di Bapenda Jombang.
- b. Faktor-faktor yang diukur dengan menggunakan metode *SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)*.
- c. Pengumpulan data kuesioner menggunakan *skala likert* yang akan dikonversikan menggunakan excel.
- d. Dalam pengujian validitas dan reabilitas metode *SUPR-Q* hanya menggunakan SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi e-BPHTB di Bapenda Jombang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi e-BPHTB.





4

3. Menilai penggunaan *SUPR-Q* sebagai alat ukur pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi e-BPHTB.
4. Mengumpulkan data kuesioner yang telah diisi oleh responden menggunakan metode *SUPR-Q* dalam *skala likert*.
5. Menguji data kuesioner yang telah diperoleh menggunakan metode *SUPR-Q*, kemudian akan diuji validitas dan reabilitas menggunakan SPSS

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dihasilkan dari analisis pengalaman pengguna (*user experience*) pada e-BPHTB menggunakan *SUPR-Q* di bapenda jombang maka diharapkan pihak-pihak yang mendapatkan manfaat antara lain:

A. Dosen

- 1) Memperoleh data dan informasi tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan e-BPHTB di Bapenda Jombang.
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam penggunaan e-BPHTB.
- 3) Meningkatkan kualitas penelitian dan pengajaran di bidang analisis sistem dan analisis pengalaman pengguna dalam menggunakan menggunakan metode *SUPR-Q*.

B. Penulis

- 1) Meningkatkan kemampuan penelitian dan penulisan ilmiah.
- 2) Mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang pengalaman pengguna dan *e-government*.

C. Unipdu

Penelitian ini akan memperkaya pustaka penelitian universitas yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Adapun metode yang digunakan dalam tiap-tiap tahapan antara lain:

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuisioner, studi pustaka dan observasi lapangan.

2. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode *SUPR-Q* (*Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire*).

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi,



pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang mendiskripsikan pengertian analisis, sistem informasi, pengalaman pengguna, sistem e-BPHTB dan *SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang alur penelitian dan proses pengujian dari *SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)*.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan prosedur analisis dan hasil proses pengujian dari *SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)*.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.



