

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis membahas beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu ini dibahas berdasarkan topik dan metodologi.

“Analisis Pengalaman Pengguna (*User Experience*) pada Website *Ecommerce* di Indonesia menggunakan Metode *Scenario Testing* dan *SUPRQ*”. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dua *website e-commerce* yang memiliki karakteristik dan model bisnis yang sama yaitu Tokopedia dan Bukalapak. Terdapat dua metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *scenario testing* dan kuesioner *SUPR-Q*. Pengujian secara subjektif dengan metode *scenario testing* melibatkan 5 responden yang diminta untuk mengerjakan tugas skenario pada *website* Tokopedia dan Bukalapak. (Ratri, Hanggara, & Mursityo, 2022).

“*User Interface* Dan Uji *Usability* Menggunakan Pendekatan *Humancentered Design* Untuk Sistem Akuntansi Pendataan Kas Berbasis *Web*”. Penelitian ini membuat sebuah desain *prototyping* dan menguji *usability* nya yang diperoleh dengan pendekatan *Human Centered Design (HCD)* serta menganalisa dari sudut pandang penggunaan aplikasi yaitu *user* pada bagian keuangan. Tujuan dari design *User Interface* ini untuk mendapatkan hasil mudah

diimplementasikan dan mendapat hasil yang *acceptable*. *Design UI* ini menerapkan aplikasi berbasis *web*, oleh karena itu dalam pengisian kuesioner menggunakan metode *SUPR-Q*. (Tasril, Prayoga, & Jayusman, 2022).

“Analisis Pengujian User Experience *Website* STMIK AKI Menggunakan *SUPR-Q* Dalam Perspektif *Human Computer Interaction*”. Tujuan dari *website* STMIK AKI adalah untuk memberikan informasi dan layanan kepada mahasiswa, dosen, pegawai, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, penting bagi *website* STMIK AKI untuk memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. Berdasarkan hasil survei dengan metode *SEQ*, *SUS*, dan *SUPR-Q*, kami berhipotesis bahwa responden merasa puas menggunakan *website* STMIK, dengan nilai rata-rata nilai B. (Prasetyo, Nugroho, & Hadiono, 2023).

“Penerapan *Case-Based Reasoning* dan *SUPR-Q* dalam Sistem Diagnosis Kerusakan pada *Lokomotif CC 201*”. Sistem diagnosis dalam menentukan kerusakan lokomotif CC 201 dirancang dengan pendekatan yang komprehensif, memanfaatkan *flowchart*, *use case* diagram, dan tabel representasi pengetahuan untuk mengkodekan informasi dengan metode *Case-Based Reasoning*. Implementasi teknologi mencakup penggunaan *database MySQL*, *HTML* dan *PHP* untuk logika pemrograman, serta *CSS* untuk mengatur tampilan *website*. Evaluasi kinerja sistem dilakukan melalui kuesioner *SUPR-Q* terhadap 20 responden. (Mz, Rahayu, & Edwin, 2024).



“Sistem Pakar Pasal-Pasal Pidana Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga dengan Metode *Forward Chaining*”. Tujuan penelitian ini menghasilkan sistem pakar yang dapat memudahkan masyarakat mengetahui solusi berupa pasal-pasal yang disangkakan apabila terlibat tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga. Sistem pakar yang dibangun dengan tahapan analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian. Tahap analisis dilakukan dengan observasi dan wawancara atau diskusi dengan staf dari Kejaksaan Negeri (Kejari) wilayah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tahap perancangan dan implementasi menggunakan metode *inferensi Forward Chaining* untuk menghasilkan aturan dasar penentuan pasal yang disangkakan dari tindakan kekerasan yang dilakukan. Pengujian sistem menggunakan *SUPR-Q* melibatkan 30 responden untuk mengisi kuesioner dari 3 aspek pengalaman pengguna yaitu *usability*, *user interface*, dan kepuasan. (Mz & Rahayu, 2023).

Kelima penelitian ini menggunakan metode dan tujuan yang berbeda. Penelitian (Ratri, Hanggara, & Mursityo, 2022) dan (Prasetyo, Nugroho, & Hadiono, 2023) berfokus pada evaluasi *UX website*, sedangkan penelitian (Tasril, Prayoga, & Jayusman, 2022) berfokus pada perancangan UX sistem. Penelitian (Mz, Rahayu, & Edwin, 2024) dan (Mz & Rahayu, 2023) membangun sistem pakar dengan tujuan yang berbeda, yaitu diagnosis kerusakan lokomotif dan membantu masyarakat memahami pasal-pasal pidana KDRT. Oleh karena itu, penulis menggunakan metode *SUPR-Q* yang



berfokus mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap sistem e-BPHTB.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	(Ratri, Hanggara, & Mursityo, 2022).	“Analisis Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>) pada <i>Website Ecommerce</i> di Indonesia menggunakan Metode <i>Scenario Testing</i> dan <i>SUPR-Q</i> ”.	Menggunakan metode <i>SUPR-Q</i> yang memiliki 4 faktor penyusunan pengalaman pengguna yaitu <i>usability</i> , <i>appearance</i> , <i>trust</i> , dan <i>loyalty</i> .	Menggunakan metode <i>scenario testing</i> yang melibatkan 5 responden untuk diminta mengerjakan tugas <i>scenario</i> pada <i>website Tokopedia</i> dan <i>Bukalapak</i> .	Jika dibandingkan dengan hasil <i>user experience</i> , kedua <i>website</i> menunjukkan <i>user experience</i> baik, dengan <i>website Tokopedia</i> mendapatkan skor <i>SUPR-Q</i> sebesar 84% dan <i>website Bukalapak</i>

No	Nama Peneiti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					memperoleh skor 80%.
2	(Tasril, Prayoga, & Jayusman, 2022)	<i>“User Interface Dan Uji Usability Menggunakan Pendekatan Humance ntered Design Untuk Sistem Akuntansi Pendataan Kas Berbasis Web”.</i>	Menggunakan metode <i>SUPR-Q</i> dalam pengisian kuesiner penelitian.	Penelitian ini membuat sebuah <i>design prototyping</i> dan mengujinya yang diperoleh dengan pendekatan <i>Human Centered Design</i> .	Hasil dari uji <i>usability</i> diperoleh bahwa aplikasi mendapat <i>point</i> kategori B, yang berarti bisa diterima baik bagi calon user di lingkungan perusahaan pembanguan daerah kota





No	Nama Peneiti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					medan.
3	(Prasetyo, Nugroho, & Hadiono, 2023).	“Analisis Pengujian <i>User Experience</i> Website STMIK AKI Menggunakan <i>SUPR-Q</i> Dalam Perspektif <i>Human Computer Interaction</i> ”.	Menggunakan metode <i>SUPR-Q</i> dan <i>SUS</i> dalam pengujian pengalaman pengguna di STMIK AKI.	Pengujian yang dilakukan dalam perspektif <i>Human Computer Interaction</i> dalam metode <i>SEQ</i> dan <i>Scenario Testing</i> .	Berdasarkan hasil survei dengan metode <i>SEQ</i> , <i>SUS</i> , dan <i>SUPR-Q</i> , rata-rata skor Kelas B ditentukan berdasarkan hipotesis bahwa responden puas dengan penggunaan website STMIK AKI
4	(Mz,	“Penerap	Menggunakan	Penerapan	Hasil

No	Nama Peneiti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Rahayu, & Edwin, (2024).	an <i>Case-Based Reasoning</i> dan <i>SUPR-Q</i> dalam Sistem Diagnosis Kerusakan pada Lokomotif CC 201”.	an metode <i>SUPR-Q</i> dalam membantu teknisi untuk mendianosis kerusakan yang dialami lokomotif CC 201.	<i>Case-Based Reasoning</i> dan <i>SUPR-Q</i> dalam sistem Diagnosis Kerusakan Lokomotif CC 201 yang dirancang dengan pendekatan yang komperehensif, memanfaatkan <i>flowchart</i> , <i>use case diagram</i> .	menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan rata-rata persentase mencapai tingkat sangat baik pada tiga aspek, yaitu <i>User Interface</i> , <i>Rekayasa Perangkat Lunak</i> , dan <i>Kepuasan Pengguna</i> .
5	(Mz & Rahay	“Sistem Pakar Pasal-	Pengujian sistem menggunak	Membangun sebuah sistem pakar	Hasil pengujian sistem,





No	Nama Peneiti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	u, 2023).	Pasal Pidana Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga dengan Metode <i>Forward Chaining</i> ".	an <i>SUPR-Q</i> yang melibatkan 30 responden untuk mengisi kuesioner.	pasal-pasal pidanana penghapusan KDRT menggunakan metode <i>Forward Chaining</i>	persentase skor <i>SUPR-Q</i> adalah 80,66%. Aplikasi sistem pakar ini terbukti dapat membantu pengguna menemukan ketentuan UU KDRT untuk mengidentifikasi orang-orang yang diduga melakukan kekerasan

No	Nama Peneiti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					dalam rumah tangga berdasarkan berbagai tindak kekerasan yang dilakukan pengguna atau korban

2.2 Kajian Pustaka

Penulis mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik kajian pustaka. Dalam hal ini dapat membantu penulis untuk memahami topik penelitian lebih dalam dan memberikan landasan teori yang kuat untuk penelitian.

2.2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah kumpulan dari beberapa komponen yang mengelola data supaya data yang diolah dapat dijadikan sebagai informasi yang bermakna dan



dapat membantu mencapai tujuan organisasi. (Maydianto, 2021). Informasi dalam sistem informasi tidak hanya disediakan dari data yang baru dimasukkan, tetapi juga dapat dihasilkan dari data yang sudah ada di dalam basis data atau informasi didapat dari hasil gabungan antara data yang telah disimpan dengan data yang baru masuk. (Hasbiyalloh, 2018).

2.2.2. Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) adalah suatu proses yang menggambarkan pengalaman pengguna terhadap suatu produk, sistem, atau jasa. *UX* merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau jasa, yang bersifat subjektif karena berdasar pada persepsi dan pemikiran pengguna. *UX* dipengaruhi oleh tampilan *user interface (UI)* sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem informasi, yang nantinya berimplikasi pada tinggi rendahnya kepuasan pelanggan. (Wiwesa, 2021).

Pengalaman pengguna lebih menitik-beratkan kepada fungsi diluar produk tersebut ketika bersentuhan langsung atau terdapat kontak dengan pengguna. (Tirtadarma, 2018). Pengalaman pengguna dapat diukur dan dimasukkan dalam kajian menggunakan metode seperti *scenario testing* dan *SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)* untuk mengukur dan membandingkan pengalaman pengguna *website e-commerce*. (Ratri, Hanggara, & Mursityo, 2022).



2.2.3. SUPR-Q (*Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire*)

SUPR-Q adalah singkatan dari *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire*, sebuah kuesioner standar yang digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna (*UX*) website. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang dirancang untuk mengukur 4 aspek utama UX:

1. **Kegunaan (*Usability*):** *Usability* adalah kemampuan dari sebuah *website* untuk menyediakan informasi dan fasilitas yang mudah diakses dan menggunakan oleh pengguna. Pengujian *usability* merupakan metode dalam memeriksa suatu ciptaan secara eksklusif dengan pengguna. (Mz, Rahayu, & Edwin, 2024).
2. **Penampilan (*Appearance*):** *Appearance* adalah kualitas fisik dari *website*, termasuk gaya, warna, dan tata letak. *Website* yang memiliki *appearance* yang baik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna positif dan memaksimalkan kemungkinan pengguna berusaha untuk melanjutkan interaksi dengan *website*. (Septian, Kusuma, & Wahyuni, 2019).
3. **Kepercayaan (*Trust*):** *Trust* adalah persiapan pengguna untuk melakukan transaksi atau interaksi dengan *website*.
4. **Kesetiaan (*Loyalty*):** *Loyalty* adalah kemungkinan pengguna untuk mengembalikan ke *website* dan mengulangi transaksi atau interaksi.



Memahami keempat aspek ini secara menyeluruh membantu para pengembang dan desainer untuk menciptakan produk atau layanan yang benar-benar berpusat pada pengguna. Untuk menghitung 4 variabel diatas menggunakan metode *SUPR-Q* dengan rumus yang sama.

Rumus Metode *SUPR-Q* (Prasetyo, Nugroho, & Hadiono, 2023).

$$\frac{\text{Jumlah Nilai Yang Diperoleh}}{\text{Jumlah Nilai Maksimal}} \times 100\% \quad 1$$

Rumus *SUPR-Q* merupakan metode kuantitatif untuk menghitung skor pengalaman pengguna (*UX*) untuk suatu produk atau layanan. Skor *SUPR-Q* berkisar dari 0% hingga 100%, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan *UX* yang lebih baik.

2.2.4. E-BPHTB

E-BPHTB adalah singkatan dari Elektronik Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Ini merupakan layanan daring yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memudahkan proses pembayaran BPHTB. Layanan ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan berbagai hal terkait BPHTB secara online, seperti:

1. Pendaftaran: Wajib pajak dapat mendaftarkan diri dan membuat akun di situs web e-BPHTB.



2. Perhitungan BPHTB: Wajib pajak dapat menghitung besaran BPHTB yang harus dibayarkan menggunakan kalkulator *online* yang tersedia di situs web e-BPHTB.
3. Pembayaran: Wajib pajak dapat melakukan pembayaran BPHTB secara *online* melalui berbagai metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer *bank*, *ATM*, dan *e-money*.
4. Pelaporan: Wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Daerah (SPPT PBB) dan Surat Pemberitahuan Objek Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (SPOP PBB) secara *online*.
5. Pencetakan Bukti Pembayaran: Wajib pajak dapat mencetak bukti pembayaran BPHTB secara *online*.

Berikut ini merupakan gambar dari sistem e-BPHTB Jombang:



Gambar 2.1 Halaman *Login* e-BPHTB



Pengguna harus mengisi *username* dan *password* yang sudah terdaftar untuk bisa mengakses sistem e-BPHTB seperti pada Gambar 2.1 yang merupakan halaman *login* untuk masuk kedalam sistem e-BPHTB Jombang.



Gambar 1.2 Halaman *Dashborad*

Setelah selesai login, pada Gambar 2.2 menunjukkan halaman dashboard. Pada halaman tersebut menampilkan 2 pilihan menu yaitu Peralihan Tanah & Bangunan dan Rekap Data.



Gambar 2.3 Peralihan Tanah & Bangunan

Setelah memilih menu Peralihan Tanah & Bangunan akan muncul tampilan *Entry* Pajak BPHTB seperti pada Gambar 2.3 yang menunjukkan *Entry* Pajak BPHTB diisi saat ada laporan masuk.



Gambar 2.2 Profil PPAT



Pada menu profil PPAT seperti pada Gambar 2.4 menampilkan halaman profil PPAT dimana profil identitas Notaris ditampilkan pada halaman ini.



Gambar 2.3 Laporan PPAT

Dalam menu fasilitas terdapat laporan bulana seperti pada Gambar 2.5 yang merupakan halaman laporan bulanan. Laporan ini digunakan sebagai arsip dan bukti bahwa staf telah melakukan *Entry* Pajak BPHTB seperti pada Gambar 2.3.



