

## *Usability Testing for E-commerce Taxpayers in the era of Industrial Revolution 4.0*

Dhyan Kurnia Prasetyanti<sup>1</sup>, Paulus Insap Santosa<sup>2</sup>, Wing Wahyu Winarno<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknologi Informasi, Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi,

Universitas Gadjah Mada, Indonesia

dee.prasetyanti@gmail.com, insap@ugm.ac.id, wing@mail.ugm.ac.id

**Abstrak** – Pada perkembangan revolusi industri 4.0 Indonesia juga perlu mempertimbangkan penghasilan pajak di masa depan dari pembayar pajak e-commerce. Laporan pajak online (e-filing) di Indonesia telah disosialisasikan dan digunakan sejak tahun 2015. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak pengguna e-commerce yang menggunakan e-filing untuk pelaporan pajak dan berbagai permasalahan terkait peraturan pajak. Metode penelitian menggunakan tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya serta sampling terhadap pengguna e-Filing dari pembayar pajak e-commerce yang diimplementasikan dalam bentuk kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode SUS (*System Usability Score*). Hasil dari penelitian ini adalah 63,17 menunjukkan bahwa menggunakan e-Filing adalah maginal tinggi. Banyak responden mengalami kesulitan dalam menggunakan e-filing sehingga mereka membutuhkan bantuan petugas pajak untuk mempelajari lebih lanjut tentang e-filing. Nilai tertinggi adalah 70 berarti e-filing dapat digunakan dan yang terendah adalah 47,5 berarti responden diperlukan membantu petugas pajak untuk menggunakannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan terhadap e-filing masih belum maksimal dan perlu adanya bantuan dari petugas pajak untuk informasi mengenai cara pengisian e-filing, serta aturan pajak yang digunakan untuk pengguna e-commerce perlu disosialisasikan oleh pemerintah karena mereka adalah bidang bisnis baru di masa depan.

Kata Kunci - e-Commerce, SUS, e-Filing, Pajak

### 1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi menjadi sebuah keharusan pada setiap instansi pemerintahan terutama dalam lingkungan Kementerian Keuangan. Memasuki era revolusi industri 4.0 menggunakan sistem berbasis digital dalam berkomunikasi, hal ini merupakan kemajuan, terutama dalam bidang teknologi informasi. Kanselir Jerman berpendapat bahwa Industri 4.0 adalah transformasi komprehensif dari keseluruhan aspek produksi di industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional [1]. Definisi unsur kecepatan dari ketersediaan informasi, yaitu sebuah lingkungan industri di mana seluruh entitasnya selalu terhubung dan mampu berbagi informasi satu dengan yang lain, dimanapun dan kapanpun [2].

Setiap instansi diwajibkan untuk memaksimalkan potensi yang ada guna mencapai target yang ditentukan oleh instansi terkait. Komitmen masyarakat di Indonesia untuk menyampaikan SPT masih sangat rendah sejak tahun 2012, tetapi setiap tahun mengalami peningkatan hingga tahun 2017, pada tabel 1.1. dibawah ini akan ditampilkan perbandingan jumlah wajib pajak dengan persentase penyampaian SPT selama 6 tahun terakhir.

Tabel 1. Persentasi Penyampaian SPT

Tahun	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Wajib Pajak	17,71 Juta	17,75 Juta	18,4 Juta	18,20 Juta	20,2 Juta	36,03 Juta
Persentase Penyampaian SPT	52,32%	56,51%	59,11%	60,42%	58,97%	70%

Sumber: www.ortax.org

E-commerce mulai berkembang di Indonesia sekitar tahun 1994, dengan tujuan mempromosikan atau mengiklankan suatu produk barang/jasa. Oleh karena itu, diperlukan adanya regulasi yang mengatur tentang

sistem pajak e-commerce, akan tetapi menjadi sulit untuk dikenakan pajaknya.

Pada data Badan Pusat Statistik pergerakan penerimaan negara dari tahun ke tahun yang sebagian besarnya dari sektor pajak menjadikan pajak memiliki peranan yang di dominan pada penerimaan negara. Pajak merupakan penerimaan negara yang paling besar persentasenya dan digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Pada saat Indonesia dilanda krisis fiskal pada tahun 1998, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan menabung dan menahan uang di bank karena dapat menahan pendapatan pajak dari bunga jadi meningkat. Hal-hal seperti ini juga pajak merupakan tombak utama dalam beberapa waktu terakhir. Agar dapat dioptimalkan maka beberapa hal yang dapat dilakukan adalah intensif dan ekstensif. Dengan intensif yaitu dengan pembayar pajak wajib membayarkan pajaknya dengan contoh memberikan himbauan kepada wajib pajak secara rutin untuk meningkatkan kepatuhan pajaknya. Sedangkan dengan cara ekstensif adalah menambah jumlah subjek pajaknya atau meningkatkan jumlah wajib pajak. Contohnya memperluas sektor yang menjadi sasaran sebagai wajib pajak. Sejak berkembangnya teknologi modern, e-commerce dianggap sebagai sektor baru dan sumber yang memiliki potensi pendapatan pajak untuk masa depan bagi pemerintah Indonesia.

Penyampaian SPT tahunan secara e-filing dari tahun ke tahun semakin meningkat, hal ini juga didukung dengan diwajibkannya para Aparatur Sipil Negara untuk melaporkan SPT tahunan secara e-filing sesuai dengan Surat Edaran Nomor 8 tahun 2015 yang

dikeluarkan pemerintah [3]. Peningkatan pelaporan e-filing dapat dilihat melalui tabel 2.

Tabel 2. Tabel Penyampaian e-Filing

Tahun	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Penyampaian e-Filing	327.091	754.274	1.081.164	2.496.397	5.914.776	8.471.718

Sumber: Dashboard Penerimaan SPT, data Direktorat Transformasi Informasi Perpajakan.

Subjek pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang berada lebih dari 183 hari di Indonesia, hal ini diatur pada pasal 2 ayat 1(a.1) UU PPh dan lebih detailnya pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-43/PJ/2011 pasal 3(1); (3); 12(2); dan 18.

Beberapa kemungkinan aspek yang muncul dari transaksi e-commerce adalah penghasilan: penjualan barang/jasa, hubungan kerja, penjualan/pernyawaan: host/server, nama domain, jasa pembuatan, website/lapak online/ dan jasa pemeliharannya, royalti, deviden dan bunga, dan lainnya. E-commerce merupakan salah satu bidang usaha baru, yang menggunakan sistem online untuk memperjual-belikan suatu barang/jasa, sehingga mempermudah berinteraksi antara penjual dan pembeli secara online, dimanapun berada. Ada berbagai macam bentuk usaha dalam bisnis e-commerce seperti ritel online, marketplace, hingga kombinasi lain serta usaha lainnya yang menjual platform media sosial dan layanan OTT (Over to top). Akan tetapi pada dasarnya untuk membuat aturan mengenai perpajakan dalam bidang e-commerce ini tidak mudah yang dibayangkan.

Dengan adanya bidang usaha baru ini, pemerintah telah mengeluarkan Surat Edaran nomor 62/PJ/2013 yang membagi 4(empat) jenis bidang e-commerce yang ada di Indonesia, antara lain [4]:

1. Online Marketplace adalah kegiatan menyediakan tempat kegiatan usaha berupa Toko Internet di Mal Internet sebagai tempat Online Marketplace Merchant menjual barang dan/atau jasa.
2. Classified Ads adalah kegiatan menyediakan tempat dan/atau waktu untuk memajang content (teks, grafik, video penjelasan, informasi, dan lain-lain) barang dan/atau jasa bagi Pengiklan untuk memasang iklan yang ditujukan kepada Pengguna Iklan melalui situs yang disediakan oleh Penyelenggara Classified Ads.
3. Daily Deals merupakan kegiatan menyediakan tempat kegiatan usaha berupa situs Daily Deals sebagai tempat
4. Daily Deals Merchant menjual barang dan/atau jasa kepada Pembeli dengan menggunakan Voucher sebagai sarana pembayaran.
5. Online Retail adalah kegiatan menjual barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh Penyelenggara Online Retail kepada Pembeli di situs Online Retail.

E-commerce memberikan nafas baru bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. Beberapa pengrajin asli produk Indonesia dapat menjual barang dagangannya hingga ke berbagai negara. Hal ini mendorong untuk meningkatkan pendapatan perkapita secara keseluruhan, sehingga dimungkinkan

meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan [5].

Berkaitan dengan e-commerce termasuk bidang baru yang digolongkan dalam usaha mikro kecil menengah (UMKM), pajak ini termasuk pajak final yang mengalami perubahan pada tahun 2018. Pada tahun sebelumnya pajak UMKM dikenakan tarif final sebesar 1% dari penghasilan bruto sesuai dengan aturan Peraturan Pemerintah nomor 46 tahun 2013. Lalu mengalami perubahan menjadi Peraturan Pemerintah nomor 23 tahun 2018 dengan tarif sebesar 0,5%. Pajak pertambahan nilai yang dikenakan sebesar 10% dari harga dasar pengenaan pajak.

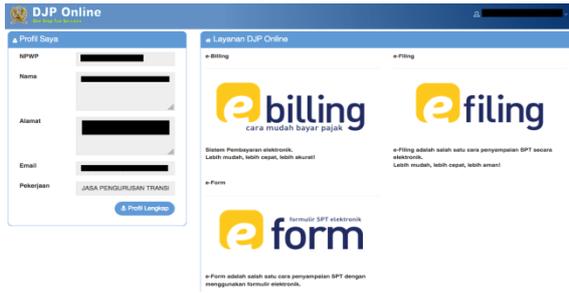
Wajib pajak menggunakan username dengan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang dimiliki, dengan password yang telah dibuat untuk login. Apabila lupa password, wajib pajak dapat memasukkan kode e-fin yang telah didapat dari kantor pajak atau memeriksa kembali email masuk pada saat mendaftar untuk menggunakan e-filing. Untuk wajib pajak pengguna e-commerce dapat melaporkan pajak bulanan dengan membayar pph pasal 4 ayat (2) dengan jenis pajak penghasilan dengan jumlah bruto tertentu yang tergolong dalam usaha kecil mikro dan menengah, pada bagian e-biling. Karena untuk kewajiban pajak ini apabila telah dibayarkan maka akan dianggap telah melapor. Bagian tampilannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Menu login wajib pajak

Sedangkan untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan dapat memilih bagian e-filing dengan memilih memiliki usaha tertentu dan melaporkan dengan mengupload file menggunakan format .csv yang telah dikerjakan pada kertas kerja. Hasilnya dapat dilihat dengan tampilan pdf pada aplikasi pembaca data, serta tertera data pembayaran pajak bulanan yang telah dilaporkan oleh wajib pajak. Lalu file tersebut diupload secara online dengan mendapat kode verifikasi secara online melalui email, dan wajib pajak mendapat email bukti e-filing melalui email yang didapat. Berikut tampilan gambar dari beberapa proses:

1. Website [dponline.pajak.go.id](http://dponline.pajak.go.id), dapat dilihat pada gambar 2, dengan tampilan berikut:



Gambar 2. Menu depan

2. Penggunaan e-billing untuk melakukan pembayaran bulanan pada penghasilan bruto tertentu, wajib pajak dapat memilih e-billing, dengan proses sebagai berikut:

- Membuat kode billing dengan memilih e-billing



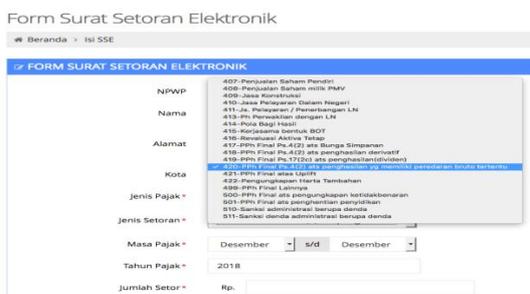
Gambar 3. Membuat kode billing

- Memilih jenis pajak yang benar, yaitu dengan jenis pajak Pajak penghasilan final (411128)



Gambar 4. Memilih jenis pajak

- Memilih jenis setorannya (420) atas penghasilan yang memiliki peredaran bruto tertentu, memilih bulan, tahun dan nominal yang akan dibayarkan. Pembayaran dilakukan sebelum tanggal 15 setiap bulannya.

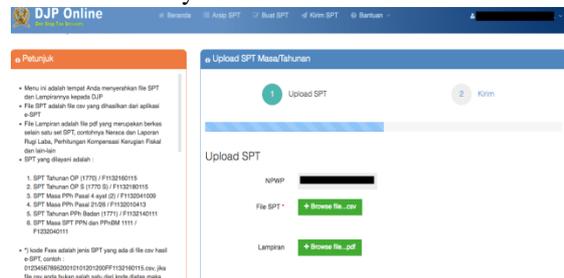


Gambar 5. Memilih jenis pajak

Setelah membuat kode billing maka pajak dapat dibayarkan melalui atm, bank ataupun kantor pos.

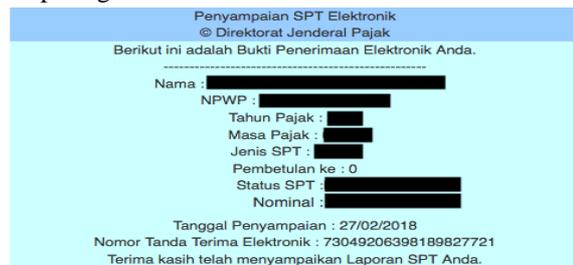
3. Penggunaan e-filing untuk melaporkan SPT Tahunan pajak penghasilan.

- Memilih e-filing untuk melaporkan SPT, dengan mengupload file dengan format .csv yang telah di buat sebelumnya.

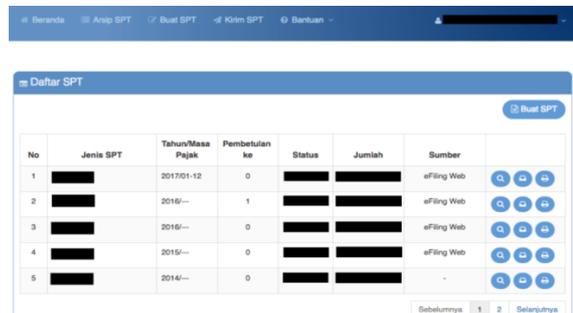


Gambar 6. e-filing

Setelah e-filing diupload maka wajib pajak akan mendapat kode verifikasi melalui email. Lalu wajib pajak akan mendapat bukti penerimaan SPT secara elektronik melalui e-mail dan file-file yang telah di kirim sebelumnya akan tersimpan dengan bentuk seperti gambar berikut:



Gambar 7. Bukti Penerimaan Elektronik



Gambar 8. Arsip SPT yang telah dikirim

Usability merupakan konsep dari pendefinisian dalam bidang interaksi manusia dengan komputer atau yang biasanya disebut Human-Computer Interaksi (HCI), hal ini berorientasi pada manusia dan komputer saling berkomunikasi melalui antarmuka [6]. Beberapa metrik yang digunakan dalam usability bahwa menjelaskan fungsi kegunaan dan pengembangan perangkat dan sebagai pedoman untuk mengevaluasi suatu situs web, biasanya digunakan pada situs sistem informasi dipemerintahan (e-Government) [7]. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 mengenai pengembangan pedoman kegunaan.

Tabel 1.3. Pengembangan Pedoman Usability

No	Pedoman Usability	Interpretasi
U1	Visibilitas status sistem	Untuk memberi informasi kepada pengguna tentang kemajuan mereka
U2	Kecocokan sistem dan dunia nyata	Untuk menggunakan bahasa pengguna, mengikuti konversi dunia nyata, membuat informasi muncul secara alami dan logis
U3	Kontrol dan kebebasan pengguna	Untuk membuat fungsi mengulang (undo) agar tersedia selama interaksi
U4	Konsistensi dan standar	Untuk menjaga fitur desain yang sama dan menggunakan konvensi platform melalui situs web
U5	Pencegahan kesalahan	Untuk mendukung pengguna mengatasi dan mencegah terjadinya kesalahan yang sama
U6	Pengakuan dan bukan ingatan	Untuk membuat informasi lebih mudah diingat
U7	Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan	Untuk mempertimbangkan pengguna baik pemula maupun berpengalaman
U8	Desain yang estetik	Untuk membuat desain minimalis
U9	Membantu pengguna memulihkan kesalahan	Untuk menunjukkan masalah dan menyarankan solusi tepat secara konstruktif
U10	Bantuan dan dokumentasi	Untuk memberikan bantuan sebagai pendukung penyelesaian tugas pengguna
U11	Interoperabilitas	Untuk membuat semua bagian servis, elemen desain, dan fungsi situs web berfungsi secara keseluruhan sebagai pendukung penyelesaian tugas pengguna
U12	Mendukung ketrampilan pengguna	Untuk mendukung dan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan pengguna saat ini
U13	Interaksi pengguna	Untuk menyajikan desain yang menyenangkan dan memperlakukan pengguna dengan hormat

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang dapat memperoleh manfaat dengan meningkatnya keminatan seseorang dalam menggunakan situs e-government terutama e-filing, antara lain:

1. Pada penggunaan e-filing bermanfaat bagi wajib pajak untuk memberikan informasi mengenai pelaporan pajak yang terdapat di dalamnya yaitu:
  - e-biling merupakan sistem pembuatan biling secara online dengan memasukkan jumlah bayar dan jenis pajaknya dengan dikeluarkan nomor transaksi online, lalu dapat dibayarkan sejumlah tersebut melalui bank, atm atau kantor pos,
  - e-filing adalah sarana untuk melaporkan pajak secara online dengan mengisi formulir yang telah disediakan sesuai dengan jenis pasalnya, atau cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website e-filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (Application Service Provider/ Penyedia Jasa Aplikasi) pajak melalui DJP online,
  - e-form merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan ekstensi .xfl yang pengisiannya dapat dilakukan secara offline menggunakan aplikasi form viewer yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Setelah SPT Tahunan dibuat *offline*, wajib pajak dapat mengupload SPT-nya secara online via DJP online.

Nilai-nilai demokrasi terdapat pada sistem informasi pemerintahan, karena tujuan situs e-government adalah ramah pengguna [9]. Apabila dalam suatu situs web gagal dari sudut pandang kegunaan, dan malah menghalangi akses pengguna

ke situs web dan penggunaan layanan online mereka, maka evolusi e-government akan terhalang menurut pandangan [8].

2. Pedoman usability, meningkatkan kinerja pengguna serta kepuasan mereka dengan e-government.

Penelitian sebelumnya menyelidiki penggunaan pengguna e-government berdasarkan sampel besar (5590 responden) dari peserta. Hasil mereka menunjukkan bahwa adopsi dan penggunaan layanan e-government oleh pengguna berhubungan erat dengan kegunaan dalam hal tingkat akses ke layanan, kemampuan menemukan situs web, kecepatan pemuatan halaman, kegunaan informasi, dan fleksibilitas yang ditawarkan melalui situs web[10].

Penelitian lainnya menyebutkan bahwa jika pengguna gagal mengakses dan melaksanakan layanan dengan benar karena kekurangan yang dapat digunakan, ketidakpuasan mereka meningkat[11]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa usability suatu sistem informasi sangat berpengaruh pada kesan pertama pengguna pada situs web e-government terutama pada e-filing, selain itu juga menunjukkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online*.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*. Langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1. Langkah Penelitian

## 2.1. Persiapan Penelitian

Dalam penelitian ini disiapkan beberapa pertanyaan sebagai kuesioner yang akan diberikan kepada pengguna e-commerce sebagai survey. Pertanyaan tersebut akan diukur menggunakan skala likert yang memiliki skala antara 1 sampai 5 dengan keterangan diantaranya Sangat tidak setuju(1), Tidak setuju(2), Cukup(3), Setuju(4), dan Sangat setuju sekali(5).

Dari kuesioner tersebut diharapkan mendapat hasil skor *System Usability Scale* (SUS) dari responden yang mengisi survey tersebut. Dan instrument dari SUS terdiri dari tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 2.1. Tabel Instrumen System Usability Score

Kode	Instrumen	Skala
R1	Apakah anda akan sering menggunakan aplikasi e-filing untuk pelaporan SPT Tahunan pajak anda secara online setiap tahunnya?	1 to 5
R2	Apakah menurut anda, e-filing seharusnya tidak serumit ini dalam hal penggunaannya?	1 to 5
R3	Apakah menurut anda, e-filing ini akan mudah digunakan oleh setiap wajib pajak?	1 to 5
R4	Apakah menurut anda, anda membutuhkan bantuan petugas pajak (fiskus) dalam menggunakan e-filing untuk pelaporan pajak?	1 to 5
R5	Apakah menurut anda, dengan adanya fitur e-biling (untuk pembayaran pajak), e-form dan e-reporting, e-filing sudah terintegrasi dengan baik?	1 to 5
R6	Apakah menurut anda, ada ketidaksesuaian yang seharusnya ditiadakan pada e-filing?	1 to 5
R7	Apakah menurut anda, aplikasi e-filing akan mudah untuk dipelajari banyak orang?	1 to 5
R8	Apakah e-filing sangat rumit untuk digunakan oleh kebanyakan orang pada umumnya?	1 to 5
R9	Apakah anda sangat percaya diri menggunakan e-filing?	1 to 5
R10	Apakah anda perlu banyak mempelajari atau bertanya kepada fiskus mengenai e-filing?	1 to 5

## 2.2. Pemilihan Responden

Penelitian ini mengambil sampling sebanyak 30 responden yang memiliki pekerjaan bergerak di bidang e-commerce. Ukuran sampel yang tepat dalam penelitian ini adalah antara 30 dan 500 responden[12]. Para pengguna e-commerce yang memiliki penghasilan bruto tertentu [13], menggunakan e-filing untuk melaporkan pajak usahanya. Terutama untuk pemakaian e-biling yang pembayarannya setiap bulan, terdapat pada pajak penghasilan pasal 4 ayat (2) yang pajaknya diperoleh dari penghasilan bruto tertentu yang menggunakan tarif 0,5%. Apabila telah ada pembayaran pada akun tersebut berarti wajib pajak telah dianggap melaporkan pajak bulannya.

Instrumen ini diberikan kepada wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang memiliki bidang pekerjaan e-Commerce, dengan perkiraan usia antara 17-30 tahun, karena kesadaran akan pajak telah muncul apabila telah memiliki NPWP, dengan adanya kewajiban melapor Surat Pemberitahuan

Pajak (SPT). Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.2 dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.2. Tabel Kriteria Responden

Jenis Kelamin	Usia (Tahun)		
Laki-laki	8	17-20	3
		21-24	4
		25-30	1
Perempuan	12	17-20	3
		21-24	7
		25-30	2
Jumlah			30

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan dengan metode SUS ini diberikan bobot masing-masing nilai antara 1 hingga 5.

1. Dengan pernyataan angka ganjil 1, 3, 5, 7, dan 9, jumlah yang diperoleh adalah nilai dalam skala kuesioner dikurangi dengan 1.
2. Dengan pernyataan bernomor 2, 4, 6, 8 dan 10 jumlah yang diperoleh adalah 5 dikurangi dengan nilai dalam skala kuesioner.

Nilai-nilai tersebut diperoleh dalam setiap pernyataan lalu diperhitungkan dengan total jumlah tersebut dikalikan 2,5 agar dapat menghasilkan hasil keseluruhan skor SUS. Rumus *System Usability Scale* (SUS) [17]:

$$\text{Score SUS} = \frac{((R1-1)+(5-R2)+(R3-1)+(5-R4) + (R5-1)+(5-R6)+(R7-1)+(5-R8) + (R9-1)+(5-R10))}{10}$$

Jumlah rata-rata dari hasil yang diperhitungkan dengan rumus *System Usability Scale* (SUS) di atas, dan telah dilakukan survey kepada 30 responden, hasil yang didapatkan adalah 63,17.

Berikut ini dapat terlihat hasil dari jumlah 30 responden total skor *System Usability Scale* (SUS) dari masing-masing responden. Dalam menentukan tingkat penilaian terdapat 2 (dua) cara yang bisa digunakan, antara lain [14]:

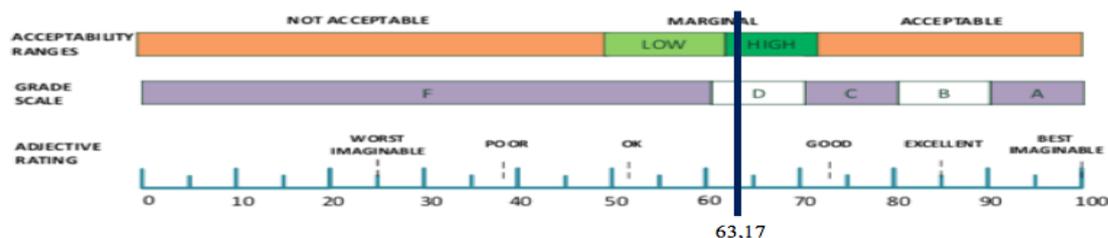
- Dalam hal penerimaan pengguna, skala kelas dan sifat penilaian. Terdapat tiga tingkat penerimaan pengguna yaitu tidak dapat diterima, marginal dan dapat diterima. Sedangkan pada skala tingkat kelas terdapat enam kategori yaitu terburuk (A), miskin (B), ok (C), baik (D), sangat baik (D), dan terbaik (F).
- Yang kedua dapat dari rentang nilai yang didapat dari skor SUS, yang memiliki rentang presentase sebagai berikut [15], [16]:
  - a) Grade A dengan skor lebih besar dari atau sama dengan 80,3;
  - b) Tingkat B dengan skor lebih besar dari 74 dan lebih kecil 80,3;
  - c) Grade C dengan skor 68 lebih besar dan lebih kecil 74;
  - d) Kelas D dengan skor lebih besar dari 51 dan lebih kecil 68; dan
  - e) Tingkat F dengan skor lebih kecil dari 51.

### 3. 1. Hasil temuan

Dari analisis di atas, data yang diperoleh dari hasil pengujian kuesioner menunjukkan skor nilai SUS sebesar 63,17, dan dapat dinyatakan bahwa

- a. Untuk penilaian dalam tingkat pengguna, dan skala kelas menunjukkan bahwa pada gambar 3.1 penggunaan pada aplikasi e-filing terletak pada posisi aplikasi marjinal tinggi; Dalam rentang presentilnya terdapat pada kelas bagian D, yang berarti aplikasi e-filing ini dalam hal sifat tergolong pada posisi ok untuk penggunaannya;

- b. Nilai tertinggi dalam skor SUS adalah 70; rentang presentilnya pada kelas bagian C yang artinya aplikasi e-filing baik dalam penggunaannya dan
- c. Nilai terendah dalam skor SUS adalah 47,5 rentang presentilnya adalah pada kelas bagian F, yaitu kemungkinan terburuk karena penggunaan aplikasi yang belum dimengerti oleh wajib pajak dan kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.



Gambar 3. 1. Rata-rata nilai dari kegunaan e-filing

## 4. SIMPULAN

Hasil dari pengujian usability data awal dalam penggunaan e-filing yang digunakan oleh para e-commerce menggunakan SUS, rata-rata skor yang didapat adalah 63,17, penggunaan e-filing dalam posisi marginal tinggi. Hal ini menyebabkan bahwa penggunaan terhadap e-filing belum maksimal dan masih perlu adanya bantuan dari petugas pajak untuk informasi mengenai cara pengisian e-filing. Skor SUS tertinggi adalah 70 sedangkan skor terendahnya adalah 47,5. Responden tertinggi adalah perempuan antara rentang usia 21-24 tahun yang memiliki e-commerce sebelumnya karena adanya kesadaran dan keaktifan dalam melakukan kegiatan e-commerce serta telah memiliki kewajiban untuk melapor pajak.

## 5. SARAN

Penelitian berikutnya dapat dilakukan menggunakan metode penelitian lainnya sehingga dapat ditampilkan kebaharuan dari penelitian tersebut. Dengan adanya survey ini diharapkan bagi petugas pajak untuk mengadakan kegiatan sosialisasi, kelas pajak, serta menerima konsultasi wajib pajak pada area tertentu pada jadwal pelaporan e-filing. Memasuki era digital dan revolusi industri 4.0 serta adanya administrasi pajak secara online diharapkan kerahasiaan dan keamanan data pajak pribadi wajib pajak tetap terjaga. Selain itu, aturan pajak e-commerce yang telah ditetapkan oleh pemerintah diharapkan dapat dilaksanakan dan dipenuhi oleh wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Merkel, A. (2014). Speech by Federal Chancellor Angela Merkel to the OECD Conference. [https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Reden/2014/2014-02-19-oecd-merkel-paris\\_en.html](https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Reden/2014/2014-02-19-oecd-merkel-paris_en.html) diakses pada tanggal 27 Desember 2018.
- [2] Schlechtendahl, J., Keinert, M., Kretschmer, F., Lechler, A., & Verl, A. 2015. Making existing production systems Industry 4.0-ready. *Production Engineering*, Vol. 9, Issue.1, pp.143-148.
- [3] Pemerintah Wajibkan ASN/TNI/Polri Gunakan e-Filling. <http://www.pajak.go.id/content/article/pemerintah-wajibkan-asntnipolri-gunakan-e-filling> diakses pada tanggal 27 Desember 2018.
- [4] Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE-62/PJ/2013. [http://www.ortax.org/files/downaturan/13PJ\\_SE62.pdf](http://www.ortax.org/files/downaturan/13PJ_SE62.pdf) diakses 27 Desember 2018.
- [5] Sakti, N. W. 2007. E-commerce as the Tax Potential Revenue in Indonesia. Niigata University Graduate School of modern society Arts and Sciences : Contemporary Social and Cultural Studies.
- [6] Chou, J. -R., & Hsiao, S. -W. 2007. A usability study on human-computer interface for middle-aged learners. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 2040-2063.
- [7] Nielsen, J. 1994. Heuristic evaluation: Usability inspection methods. New York: SAGE Publications.
- [8] Youngblood, N. E., & Mackiewicz, J. 2012. A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama. *Government Information Quarterly*, 29(4), 582-588.
- [9] Baker, D. L. 2009. Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. *Government Information Quarterly*, 26(1), 82-88.
- [10] Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered e-government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26(3), 487-497.
- [11] Anthopoulos, L. G., Siozos, P., & Tsoukalas, I. A. 2007. Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-government services. *Government Information Quarterly*, 24(2), 353-376.
- [12] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [13] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia atas Penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang memiliki

- Penghasilan Bruto Tertentu PP23/2018.  
<http://www.pajak.go.id/sites/default/files/info-pajak/PP%2023%202018%20.pdf> diakses tanggal 27 Desember 2018.
- [14] J. Brooke. 2013. SUS: A Retrospective,” J. Usability Stud., pp. 29-40.
- [15] Ependi, Usman. 2017. System Usability Scale Antarmuka Palembang Guide Sebagai Media Pendukung Asian Games XVIII, Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 3(2), 80-86.
- [16] Pudjoatmodjo, B., & Wijaya. 2016. Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale. Semnasteknomedia:pp. 2-9, Yogyakarta: STIMIK Amikom.
- [17] Sauro, J. 2011. A Practical Guide to the System Usability Scale: Background, Benchmarks & Best Practices, North Charleston SC: Create Space Independent Publishing Platform.

*Halaman Ini Sengaja Dikosongkan*