

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era modernisasi telah memberikan pengaruh besar dalam setiap kegiatan manusia. Tanpa disadari manusia menjadi begitu bergantung pada teknologi yang sudah menjadi kebutuhan dasar saat ini. Pemanfaatan teknologi dapat memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan efektivitas dalam aspek kehidupan di berbagai sektor. Sektor perpajakan adalah salah satunya. Sektor ini merupakan salah satu sektor sumber pendapatan negara yang memiliki peran penting dalam kemakmuran bangsa. Peranan pajak yang begitu penting mendorong sebuah instansi untuk memaksimalkan pengaruh teknologi yang dapat membantu kinerja pada sektor tersebut.

Direktorat Perencanaan dan Keuangan (DPK) Universitas Amikom Yogyakarta adalah direktorat yang memiliki wewenang dalam bidang layanan administrasi pengelolaan keuangan di lingkungan kampus terpadu Universitas Amikom Yogyakarta. Selama ini informasi seputar pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi merupakan salah satu hal yang tak jarang menimbulkan pertanyaan bagi sebagian pihak. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah inovasi yang dapat memberikan kemudahan akses dan informasi yang komprehensif mengenai pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi khususnya di Universitas Amikom Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut hingga saat ini proses pemotongan pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi di Universitas Amikom Yogyakarta masih dilakukan dengan bantuan *google spreadsheet*, yang menimbulkan adanya kendala dan hambatan. Beberapa kendala dan hambatan tersebut diantaranya, ketidakefektifan pengoperasian dan kinerja pengguna dikarenakan terdapat beberapa folder dan file *spreadsheet* yang berbeda-beda. Tampilan lembar kerja di dalam *spreadsheet* yang berbentuk tabel menyamping membuat pengguna

mengalami kesulitan dalam proses pengisian data. Akibatnya pengguna harus memiliki waktu dan ketelitian lebih untuk melakukan input data pada *spreadsheet*. Validasi data yang kurang terjamin karena sering ditemukan *human error* ketika pengguna menginputkan data. Integrasi data yang kurang terkoneksi dengan baik antara satu *sheet* dengan *sheet* yang lain. Jumlah data dan transaksi yang semakin banyak pada *spreadsheet*, mengakibatkan tampilan yang tidak nyaman bagi pengguna serta menyebabkan *loading* lama ketika pengisian data.

Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut, Direktorat Perencanaan dan Keuangan (DPK) Universitas Amikom Yogyakarta berupaya untuk memberikan sebuah inovasi yang dapat meningkatkan kualitas perpajakan. Oleh karena itu, dibangunlah sebuah aplikasi bernama *One Collecting Agent* (OCA). Aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) adalah aplikasi berbasis website yang dibangun untuk mempermudah pengumpulan data pengelolaan pajak penghasilan (PPh) kegiatan Perguruan Tinggi khususnya di Universitas Amikom Yogyakarta. Aplikasi OCA memuat pengelolaan pajak untuk PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, dan PPh Pasal 4 Ayat 2. Aplikasi ini dibangun dengan melakukan sebuah perancangan desain antarmuka pengguna, dimana menurut hasil penelusuran penulis terdapat beberapa metode yang populer digunakan, yaitu metode *Design Thinking*, metode *User Centered Design* (UCD), Lean UX, dan *Double Diamond* [1]. Masing-masing metode memiliki kelebihan dan kekurangan pada tiap indikatornya. Disesuaikan dengan penelitian ini yang menggunakan metode pengembangan sistem secara cepat (*agile*), maka metode *design thinking* menjadi pilihan yang tepat [1]. Metode *Design Thinking* dipilih karena memiliki 4 elemen penting, yaitu *People Centered* artinya berdasarkan pengguna, *Highly Creative* artinya dapat menggunakan kreativitas sebebaskan-bebasnya, *Hands On* artinya dilakukan percobaan secara langsung tidak hanya teori, dan *Iterative* artinya proses yang ada dilakukan secara berulang kali untuk improvisasi hasil [2]. Metode *Design Thinking* dinilai sebagai sebuah metode yang berpusat pada manusia (*human centris*) untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada berdasarkan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA)

menggunakan metode *design thinking* diharapkan dapat memenuhi tampilan desain antar muka yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna di Direktorat Perencanaan dan Keuangan (DPK) Universitas Amikom Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) menggunakan metode *Design Thinking* agar dapat memberikan solusi dari permasalahan yang ada dalam bentuk tampilan desain.

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan yang ada pada penelitian agar pengerjaan lebih terarah, maka dibuatlah batasan-batasan sebagai berikut:

1. Perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) bersifat internal untuk Direktorat Perencanaan dan Keuangan (DPK) Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Perancangan dilakukan dengan metode *Design Thinking*.
3. Perancangan ditujukan untuk level satuan kerja (agen).
4. Perancangan tampilan berbasis website.
5. Pengujian rancangan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
6. Perancangan berupa *prototype* dengan desain UI/UX menggunakan tools figma.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah melakukan perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) menggunakan metode *Design Thinking* berbasis website untuk memberikan solusi dari permasalahan yang ada dalam bentuk tampilan desain antar muka pengguna yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti :

1. Bagi objek penelitian
 - a. Mewujudkan visi dan misi Direktorat Perencanaan dan Keuangan (DPK) Universitas Amikom Yogyakarta.
 - b. Meningkatkan pelayanan terkait pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi, khususnya PPh 21, PPh 23, dan PPh 4 Ayat 2.
 - c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengguna dalam kegiatan operasional perpajakan.
 - d. Mempermudah dan mempercepat kinerja pengguna berkaitan dengan pemotongan pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi.
2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Memberikan referensi terkait perancangan desain UI/UX pada aplikasi pengelolaan pajak penghasilan (PPh) kegiatan perguruan tinggi.
 - b. Menghasilkan perancangan desain UI/UX yang dapat dikembangkan lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah dalam memahami isi laporan skripsi. Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi dasar-dasar teori dan referensi yang digunakan untuk mendukung pembuatan laporan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat tinjauan umum terkait objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan dalam perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) agar menghasilkan penelitian yang sistematis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan perancangan UI/UX dan *frontend* aplikasi *One Collecting Agent* (OCA) menggunakan metode *Design Thinking*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang peneliti rangkum selama proses penelitian dan saran untuk menunjang keberhasilan penelitian selanjutnya.

