



## EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI DESKTOP E-SPT MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

**Habelius Ronny Kristagus**

Prodi Teknologi Informasi, Universitas Jember  
habelsiahaan@gmail.com

**Fahrobby Adnan**

Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember  
fahrobby@unej.ac.id

**Anang Andrianto**

Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember  
anang.uptti@unej.ac.id

### ABSTRAK

SPT adalah singkatan dari Surat Pemberitahuan. Dalam konteks perpajakan di Indonesia, SPT merujuk pada Surat Pemberitahuan yang harus disampaikan oleh Wajib Pajak kepada otoritas pajak untuk melaporkan penghasilan, pembayaran pajak, dan informasi lain yang diperlukan untuk tujuan perpajakan. Aplikasi Desktop e-SPT dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan utama untuk memproses data SPT wajib pajak yang disampaikan secara elektronik. Pengguna aplikasi e-SPT adalah seluruh pengguna yang mempunyai wajib pajak terkhususnya UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dengan total sebanyak 9266 pengguna. Dalam penggunaan sistem ini terdapat beberapa proses yaitu menyusun laporan, lalu membuat file .csv, dan mengunggahnya melalui e-filing. Berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian kepada beberapa masyarakat yang bekerja di bidang UMKM di pekanbaru, terdapat beberapa masalah pada aplikasi ini yang cenderung mengarah pada *User Interface*, seperti warna yang tidak konsisten, tidak tegas, dan ketinggalan zaman untuk *background*, *menu bar*, dan elemen lainnya, dan ada juga permasalahan yang mengarah pada *User Experience*, seperti penamaan fitur dan alur kegunaan pada fitur yang membingungkan pengguna. Oleh karena itu *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan kegunaan *interface* pengguna dan dapat digunakan untuk desain ulang dengan 10 prinsip yang lebih terarah. Pada penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan analisis data kuantitatif. Penyusunan instrumen yang dikembangkan berdasarkan setiap variabel *Heuristic Evaluation* dan pembobotan kuesioner berdasarkan skala *severity ratings*. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 383 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner secara online. Setelah data dikumpulkan maka dapat dilakukan analisis data dengan menghitung nilai *severity ratings* dari rata-rata tiap instrumen atau item dari masing-masing variabel *Heuristic Evaluation*.

Kata-kunci: **SPT; e-SPT; Heuristic Evaluation; Severity Ratings.**

### EVALUATION OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE ON E-SPT DESKTOP APPLICATION USING HEURISTIC EVALUATION METHOD

#### ABSTRACT

*SPT stands for notification letter. In the context of taxation in Indonesia, SPT refers to a notification letter that must be submitted by taxpayers to the tax authority to report income, tax payments, and other information required for tax purposes. The e-SPT Desktop Application was released by the Directorate General of Taxes with the main purpose of processing taxpayer tax return*

*data submitted electronically. Users of the e-SPT application are all users who have taxpayers, especially MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises) with a total of 9266 users. In using this system, there are several processes, namely compiling reports, then creating .csv files, and uploading them via e-filing. Based on the results of pre-research interviews with several people who work in the field of MSMEs in Pekanbaru, there are several problems in this application that tend to lead to User Interface, such as inconsistent, indistinct, and outdated colors for backgrounds, menu bars, and other elements, and there are also problems that lead to User Experience, such as naming features and usability flow on features that confuse users. Therefore, Heuristic Evaluation is used to identify user interface usability problems and can be used for redesign with 10 more focused principles. This research uses the Heuristic Evaluation method with quantitative data analysis. The preparation of instruments developed based on each Heuristic Evaluation variable and the weighting of the questionnaire based on the severity ratings scale. The sample used in the study amounted to 383 respondents with the sampling technique using simple random sampling technique. Data collected through online questionnaires. After the data is collected, data analysis can be carried out by calculating the severity ratings value from the average of each instrument or item from each Heuristic Evaluation variable.*

**Keywords: SPT; e-SPT; Heuristic Evaluation; Severity Ratings**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Pajak menerapkan administrasi perpajakan online dengan menggunakan teknologi informasi guna menjalankan administrasi perpajakan yang modern. Pajak merupakan komponen penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). E-registration, e-SPT, e-filing, e-form, dan e-billing merupakan komponen administrasi perpajakan online (Yusup et al., 2015). E-registration pajak adalah pendaftaran, perubahan, atau pengukuhan wajib pajak sebagai pengusaha kena pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online terhubung dengan kantor pelayanan pajak. Untuk memenuhi kebutuhan ini, Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan aplikasi e-SPT yang memungkinkan pengisian formulir SPT secara elektronik. Aplikasi e-SPT merupakan program berbasis desktop yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memproses data SPT yang disampaikan secara elektronik oleh wajib pajak.

Aplikasi desktop E-SPT digunakan untuk mempermudah pelaporan SPT pajak bagi Wajib Pajak di Indonesia. Aplikasi ini menawarkan berbagai jenis SPT yang dapat diisi dan dilaporkan secara online, seperti SPT Tahunan Pribadi, SPT Tahunan Badan, SPT PPN, dan SPT Masa. Aplikasi ini sangat

penting karena mengurangi kesulitan dalam proses pelaporan pajak secara manual dan membutuhkan waktu yang lama. Pengguna harus menginstal aplikasi di komputer atau laptop, menyusun laporan, dan mengunggahnya melalui e-filing. Aplikasi ini banyak digunakan oleh pengusaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), terutama di daerah Pekanbaru. Direktorat Jenderal Pajak berharap aplikasi ini dapat mempermudah pelaporan dan akses bagi Wajib Pajak, terutama SPT 1770 (UMKM). Penelitian ini fokus pada pengguna UMKM di Pekanbaru sebagai representasi populasi yang lebih luas untuk menghasilkan hasil yang lebih representatif.

Berdasarkan hasil pra-penelitian dengan masyarakat UMKM di Pekanbaru menunjukkan adanya beberapa masalah pada aplikasi E-SPT yang berhubungan dengan User Interface (UI) dan User Experience (UX). Masalah UI termasuk warna yang tidak konsisten, kurang tegas, dan tampilan yang ketinggalan zaman untuk background, menu bar, dan elemen lainnya. Masalah UX mencakup penamaan fitur dan alur kegunaan yang membingungkan pengguna, yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi. Wawancara juga mengungkap bahwa Direktorat Jenderal Pajak Pekanbaru belum melakukan evaluasi UI dan UX pada aplikasi ini. Pegawai

Direktorat Jenderal Pajak Pekanbaru menyatakan bahwa evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam sebuah aplikasi sangat penting untuk keberhasilan produk. Evaluasi diperlukan untuk mengukur tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna. Jika aplikasi kurang nyaman dan sulit digunakan, pengguna akan mencari alternatif yang lebih baik. Evaluasi User Interface (UI) dan User Experience (UX) penting untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna. UI adalah tampilan visual produk yang menghubungkan sistem dengan pengguna, sedangkan UX adalah pengalaman pengguna saat menggunakan sebuah produk. Metode evaluasi UI dan UX yang umum digunakan adalah Heuristic Evaluation, yang efektif untuk mengevaluasi UI dan UX pada aplikasi smartphone (Hendradewa, 2017).

*Think Aloud* adalah metode pengujian sistem yang melibatkan pengguna dalam mengungkapkan sikap dan ucapan selama menggunakan sistem. *Cognitive Walkthrough* adalah metode evaluasi *usability* yang melibatkan evaluator dalam mengikuti serangkaian skenario tugas dan melihatnya dari perspektif pengguna. *Heuristic Evaluation* adalah metode evaluasi yang menggunakan ahli untuk menilai kesesuaian elemen sistem dengan prinsip-prinsip *usability*. Terdapat sepuluh aspek dalam metode *Heuristic Evaluation*, termasuk *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose and recover from errors, help and documentation*. *Heuristic Evaluation* memiliki validitas dan kekompletan yang lebih tinggi dibandingkan metode lain seperti

*Cognitive Walkthrough* dan *Think Aloud*, sehingga lebih efektif digunakan dalam evaluasi UI dan UX (Hendradewa, 2017). Efektivitas *Heuristic Evaluation* juga meningkat dengan melibatkan banyak evaluator (Tambunan & Malem Ginting, 2021). Berdasarkan analisis, metode evaluasi yang paling efektif untuk aplikasi desktop E-SPT adalah *Heuristic Evaluation*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi UI dan UX aplikasi desktop E-SPT berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna aplikasi E-SPT di Pekanbaru. Hasil penelitian ini mencakup temuan masalah yang ditemukan dan rekomendasi perbaikan berdasarkan tingkat keparahan. Informasi dan evaluasi ini diharapkan dapat digunakan oleh Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk pengembangan aplikasi E-SPT di masa depan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diangkat pada penelitian, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana hasil evaluasi UI/UX menggunakan metode *Heuristic Evaluation* terhadap aplikasi desktop e-SPT?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada aplikasi desktop e-SPT?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui hasil evaluasi UI/UX dari aplikasi desktop e-SPT menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
- b. Mendapatkan solusi yaitu berupa rekomendasi perbaikan berdasarkan permasalahan yang ditemukan.

**1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang ditentukan agar hasil yang dicapai dapat difokuskan pada tujuan utamanya. Berikut adalah batasan masalah yang ditentukan:

- a. Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi desktop e-SPT daerah pekanbaru.
- b. Penelitian ini berfokus pada evaluasi dan pemberian rekomendasi perbaikan pada aplikasi desktop e-SPT tanpa pembuatan prototype atau desain tampilan yang baru.

**2. TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Heuristic Evaluation**

*Heuristic Evaluation* adalah metode evaluasi yang mirip dengan metode berbasis pakar dan bertujuan untuk mengidentifikasi masalah *usability* pada desain tampilan sistem (Nielsen, 1994). *Heuristic Evaluation* digunakan sebagai metode evaluasi untuk desain antarmuka pengguna karena lebih sederhana untuk mengidentifikasi masalah dengan kegunaan pada situs web atau aplikasi. Evaluasi Heuristik pada dasarnya adalah metode di mana beberapa ahli memeriksa sebuah antarmuka dan mengevaluasi setiap komponen berdasarkan pedoman heuristik atau prinsip-prinsip kegunaan.

**3. METODE PENELITIAN**

**3.1 Langkah-Langkah penelitian**

a. Identifikasi Masalah

Proses pencarian, pendefinisian, dan pengkategorian masalah yang ada agar dapat diukur dan diuji dengan metode yang akan digunakan oleh peneliti dikenal dengan sebutan identifikasi masalah, yang merupakan salah satu komponen dari proses penelitian. Berdasarkan wawancara langsung dengan UMKM di daerah Pekanbaru yang menggunakan aplikasi desktop e-SPT, peneliti sekarang melakukan survei mandiri untuk menyelidiki masalah yang dihadapi oleh pengguna.

b. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur di mana konsep dan strategi kerja yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ditemukan dalam penelitian dikumpulkan dan ditinjau dalam literatur. Strategi pemecahan masalah penelitian ini didasarkan pada *Heuristic Evaluation* terhadap literatur yang ada. Pedoman literatur yang digunakan berasal dari artikel ilmiah, buku, dan jurnal penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

c. Penentuan Sampel

Jumlah dan karakteristik dari suatu populasi merupakan bagian dari dasar untuk sampel. Metode *Probability Sampling* dan *Simple Random Sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Metode pengambilan *Probability Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2013). Teknik *Simple Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. (Sugiyono, 2013). Rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 5% yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung jumlah sampel. Jumlah sampel yang diperoleh semakin besar maka semakin rendah tingkat kesalahannya. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 9266 pengguna UMKM penduduk Pekanbaru yang menggunakan aplikasi e-SPT desktop. Kemudian, penentuan besar sampel dengan teknik slovin seperti yang dituliskan dalam persamaan (1):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots \dots \dots (1)$$

$$n = \frac{9266}{1 + 9266(0,05)^2}$$

$$n = \frac{9266}{1 + 9266(0,0025)}$$

$$n = 383,447$$

$$n = 383 \text{ Responden}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel  
 N = jumlah populasi  
 e = batas toleransi kesalahan  
 (0,05)

d. Pembuatan Instrumen  
 Penyusunan instrumen penelitian yang lebih dikembangkan berdasarkan 10 variabel *Heuristic Evaluation*. Berikut definisi operasional dari setiap variabel *Heuristic Evaluation* yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Variabel Heuristic Evaluation

Variabel	Penjelasan
<i>Visibility of system status</i>	Desain sistem wajib memberikan <i>feedback</i> (umpan balik) terhadap pengguna yang sesuai pada waktu yang tepat sebagai informasi terkait apa yang sedang terjadi.
<i>Match between system and the real world</i>	Desain sistem wajib memiliki bahasa yang sesuai dengan bahasa sehari-hari pengguna dan menggunakan kata-kata dan frasa yang tidak asing bagi pengguna.
<i>User control and freedom</i>	Pengguna sering tidak sengaja melakukan kesalahan saat menggunakan sistem oleh karena itu, sistem harus menyediakan tombol " <i>emergency exit</i> " atau keluar darurat.
<i>Consistency and standards</i>	Mencegah pengguna yang khawatir dengan menggunakan kata-kata, situasi atau tindakan yang berbeda dengan makna yang sama.
<i>Error prevention</i>	Desain sistem yang baik harus dibuat

Variabel	Penjelasan
<i>Recognition rather than recall</i>	dengan pertimbangan yang matang dan hati-hati agar menghindari munculnya masalah sejak awal daripada merancang pesan kesalahan dengan baik. Desain sistem harus meminimalkan beban memori pengguna, misalnya dengan menggunakan objek, aksi dan pilihan-pilihan yang mudah dilihat dan dimengerti. Maka dari itu pengguna dapat dengan mudah mengidentifikasi, mendiagnosa, dan menyelesaikan masalah.
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Sebuah sistem harus mudah serta nyaman digunakan oleh pengguna yang pemula maupun pengguna yang sudah ahli.
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Tampilan sistem harus indah dan memiliki informasi yang relevan agar pengguna merasa nyaman saat mengoperasikan sistem.
<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	Pesan kesalahan harus disajikan dengan jelas dan dapat memberikan solusi sehingga pengguna dapat memperhatikannya.

Variabel	Penjelasan
<i>Help and documentation</i>	Sistem yang baik harus menyajikan fitur bantuan dan dokumentasi yang disajikan dengan jelas dan relevan sehingga membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

4	<i>Usability Catastrophe:</i> terdapat kesalahan yang parah. Perbaikan wajib terlebih dahulu dilakukan sebelum sistem digunakan kembali oleh pengguna.
---	--

Pada penelitian ini pengukuran didasarkan pada tingkat keparahan yaitu *severity ratings*. Skala tersebut digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap seluruh pernyataan dalam kuesioner. Penjelasan terkait *severity ratings* terdapat pada tabel 2.

Tabel 2. Pembobotan Kuesioner

Severity Ratings	Keterangan
0	<i>Don't Agree:</i> tidak ditemukan permasalahan usability. Pengguna nyaman saat menggunakan sistem.
1	<i>Cosmetic Problem:</i> permasalahan tidak terlalu berpengaruh pada kenyamanan pengguna sehingga tidak perlu perbaikan kecuali waktu tambahan masih tersedia.
2	<i>Minor Usability Problem:</i> permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah.
3	<i>Major Usability Problem:</i> permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi.

e. Uji Instrumen

Pengujian terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menentukan keakuratan alat ukur, sedangkan tujuan uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang dipakai dapat digunakan. Jenis penelitian dengan menganalisis data statistik yang mempunyai jumlah batas minimal sampel yang harus digunakan adalah berjumlah 30 sampel (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu, uji instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner dibagikan kepada sampel responden uji coba berjumlah 30 responden pengguna website E-BPHTB yang merupakan bagian pengurus BPHTB pada setiap instansi notaris/PPAT dan beberapa kantor kecamatan/PPATS di kabupaten Jember. Setelah data hasil kuesioner didapatkan, maka akan dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

f. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan tujuan menghasilkan rata-rata dari setiap item kuesioner. Peringkat *Severity Ratings* untuk setiap variabel *Heuristic Evaluation* dihitung dengan menggunakan rata-rata dari setiap item yang telah diperoleh. Untuk mencari rata-rata setiap item kuesioner menggunakan persamaan (2) sebagai berikut:

$$SR = \frac{0(X1) + 1(X2) + 2(X3) + 3(X4) + 4(X5)}{N} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- SR = Rata-rata tiap item
- X1 = Frekuensi skala 0
- X2 = Frekuensi skala 1
- X3 = Frekuensi skala 2
- X4 = Frekuensi skala 3
- X5 = Frekuensi skala 4
- N = Total Responden

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden penelitian ini adalah seluruh pengguna akhir aplikasi desktop e-SPT di wilayah Pekanbaru karena pengguna akhir secara langsung menggunakan aplikasi tersebut dan mengetahui manfaat dan kekurangannya. Pengguna akhir dari aplikasi desktop e-SPT adalah UMKM di daerah pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan *probability sampling* dengan total populasi sebanyak 9266 pengguna. *Random sampling* juga dikenal sebagai *probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memberikan setiap orang dalam populasi peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin*. Hasil dari penentuan sampel dengan rumus *slovin* yaitu dengan 383 responden.

**4.1 Hasil Analisis Data**

Hasil perhitungan *Heuristic Evaluation* diperoleh dengan cara mencari nilai *severity ratings* pada setiap indikator dari 10 variabel *Heuristic Evaluation*. Berikut penjelasan terkait hasil perhitungan nilai *severity ratings* pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Data Dengan Perhitungan *Heuristic Evaluation*

Item	Rata-rata	Severity Ratings
A1	2,07	2
A2	0,62	1
A3	0,66	1
B1	1,99	2
B2	1,83	2
B3	2,33	2
B4	0,97	1
C1	0,34	0
C2	0,36	0
C3	1,34	1
C4	0,33	0
D1	2,60	3
D2	2,58	3
D3	0,36	0
D4	2,07	2

Item	Rata-rata	Severity Ratings
E1	0,62	1
E2	0,36	0
E3	1,44	2
F1	3,45	3
F2	2,74	3
F3	1,27	1
G1	1,31	1
G2	0,34	0
H1	2,58	3
H2	0,52	1
H3	2,11	2
I1	0,36	0
I2	0,32	0
I3	0,38	0
J1	2,02	2
J2	1,95	2
J3	2,25	2

Berdasarkan pengambilan data melalui kuesioner, didapatkan beberapa temuan masalah *usability* yang memiliki nilai *severity ratings* beragam dari 0 samapai 4. Kesimpulan dari hasil analisis perhitungan rata-rata *severity ratings* pada *Website E-BPHTB Bapenda Kabupaten Jember* adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah item yang memiliki nilai *severity ratings* 4 adalah 0 item.
- b. Jumlah item yang memiliki nilai *severity ratings* 3 adalah 5 item yaitu pada variabel *Consistency and Standards* (D3,D4), *Recognition Rather than Recall* (F1,F2), *Aesthetic and Minimalist Design* (H1).
- c. Jumlah item yang memiliki nilai *severity ratings* 2 adalah 9 item yaitu pada variabel *Visibility of System Status* (A1), *Match Between System and The Real World* (B1,B2,B3), *Error Prevention* (E3), *Aesthetic and Minimalist Design* (H3), *Help and Documentation* (J1,J2,J3).
- d. Jumlah item yang memiliki nilai *severity ratings* 1 adalah 7 yaitu pada *Visibility of System Status* (A2,A3), *User Control and Freedom* (C1), *Consistency and Standards* (D1),

*Recognition Rather than Recall (F3), Flexibility and Efficiency of Use (G1), Aesthetic and Minimalist Design (H2).*

- e. Jumlah item yang memiliki nilai *severity ratings* 0 adalah 9 yaitu pada variabel *User Control and Freedom (C2,C3), Consistency and Standards (D2), Error Prevention (E1,E2), Flexibility and Efficiency of Use (G2), Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors (I1,I2,I3)*

**4.2 Temuan Masalah Usability**

Berdasarkan hasil perhitungan *Heuristic Evaluation* terdapat beberapa temuan masalah *usability* dan diurutkan sesuai dengan prioritasnya. Urutan prioritas ini akan digunakan sebagai prioritas dalam perbaikan masalah *usability* yang ada pada *website* E-BPHTB Bapenda Kabupaten Jember Semakin tinggi nilai *severity rating*-nya, maka semakin tinggi pula prioritas perbaikannya. Beberapa temuan masalah *usability* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Temuan Masalah Usability

Item	Severity Ratings	Permasalahan
A1	2	Pada menu referensi aplikasi e-SPT khususnya pada sub menu "penomoran BP" memiliki permasalahan judul yang tidak dapat menjelaskan isi dari menu tersebut. Pada sub menu "Penomoran BP" hanya terdapat "Nomor urut" saja. Sehingga pengguna merasa bingung apa fungsi dari sub menu "Penomoran B" yang ada di dalam menu referensi tersebut, sehingga menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman dalam

Item	Severity Ratings	Permasalahan
A2	1	menggunakan aplikasi e-SPT. Pada menu Isi SPT terdapat permasalahan pada judul tampilan menu yang tidak konsisten seperti Ketika menavigasi sub menu " Satu Masa Pajak" terdapat judul tampilan pada sub sub menu yang berbeda yaitu "Daftar Pemotongan Pajak Bulanan", dimana hal ini mengakibatkan kesulitan bagi pengguna untuk mengidentifikasi menu yang sedang dipilih. Sehingga, dapat mengganggu kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi secara efektif. Pada menu referensi memiliki permasalahan dalam mengisi data yang dimana muncul informasi status kesalahan pada salah satu menu yang ada di dalam menu referensi hanya informasi kesalahan "NPWP tidak valid" yang dimana data NIK, nama, dan alamat tidak ditampilkan informasi kesalahannya. Pada menu referensi memiliki permasalahan pada menu bukti potong
A3	1	
B1	2	



Item	Severity Ratings	Permasalahan	Item	Severity Ratings	Permasalahan
B2	2	<p>khususnya pada menu “pegawai A1” dan “pegawai A2” yang dimana dari nama menu tidak dijelaskan secara lengkap</p> <p>Pada menu help memiliki permasalahan dalam pemilihan bahasa yang dimana bahasa yang ada di dalam menu help menggunakan 2 bahasa yaitu “Bahasa Inggris” dan “Bahasa Indonesia”. Pada permasalahan ini terdapat semua menu aplikasi desktop e-SPT yang tidak memiliki ikon ataupun simbol dari setiap menu.</p>	D4	3	<p>menjadi tidak konsisten.</p> <p>Pada menu Help terdapat permasalahan pada pemilihan font yang digunakan belum konsisten. Hal tersebut karena terdapat penggunaan isi dari menu tersebut dengan huruf kapital dan huruf kecil.</p>
B3	2	<p>Pada permasalahan ini terdapat semua menu aplikasi desktop e-SPT yang tidak memiliki ikon ataupun simbol dari setiap menu.</p>	E3	2	<p>Pada menu CSV tidak terdapat deskripsi menu yang mengisntruksikan fungsi dari menu tersebut.</p> <p>Pada semua menu aplikasi e-SPT peletakan menu, sub menu memiliki jarak yang masih belum konsisten, untuk ikon pada aplikasi e-SPT masih belum ditambahkan.</p>
C1	1	<p>Pada menu referensi kategori pencari masih kurang lengkap, seperti tidak adanya pencarian NIK.</p>	F1	3	<p>Pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan pada ukuran ikon/symbol yang tidak konsisten atau tidak memiliki keterkaitan yang jelas dengan menu ataur fitur yang ada dan tidak adanya ikon/symbol pada aplikasi e-SPT.</p>
D1	1	<p>Pada menu Database terdapat judul yang menggunakan bahasa asing seperti “Compact Database”.</p>	F2	3	<p>Pada menu help terdapat permasalahan yang ditemukan pada menu tersebut lebih tepatnya bahasa inggris seperti “Do you want to keep the workbook in this format?”. Oleh karena itu, bahasa dan istilah pada aplikasi e-SPT</p>
D3	3	<p>Pada menu Database terdapat judul yang menggunakan bahasa asing seperti “Compact Database”.</p>	F3	1	<p>Terdapat fitur atau menu yang tidak bisa digunakan sehingga membingungkan pengguna, seperti menu “Daftar Biaya (1721 – V)” dan sub</p>

Item	Severity Ratings	Permasalahan
G1	1	menu “A1”, “A2”, “Satu Tahun Pajak”. Pada menu referensi memiliki permasalahan peletakkan nama sub menu yang tidak dapat menjelaskan isi dari menu tersebut lebih tepatnya pada sub menu “ubah username” dan “ubah password” Pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan pada warna yang kurang tepat.
H1	3	Pada menu cetak terdapat permasalahan pada pemilihan font yang tidak konsisten.
H2	1	Pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan yaitu tidak adanya ikon dan ukuran gambar logo e-SPT yang terlalu besar.
H3	2	Tidak adanya menu help atau bantuan yang khusus untuk membantu pengguna jika merasa kesulitan.
J1	2	Tidak adanya menu hubungi kami atau contact us yang dapat membantu pengguna lebih baik
J2	2	Tidak lengkapnya Langkah – Langkah atau panduan dalam menggunakan aplikasi e-SPT.
J3	2	

**4.3 Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan temuan masalah *usability* yang telah diuraikan pada tabel 4, rekomendasi perbaikan diperlukan dan disusun sebagai saran perbaikan bagi pengembang untuk kenyamanan penggunaan aplikasi desktop e-SPT yang lebih baik lagi. Berikut ini merupakan daftar rekomendasi perbaikan terkait masalah *usability* pada aplikasi desktop e-SPT:

- a. Pada item A1 variabel *Visibility of system status* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu referensi aplikasi e-SPT khususnya pada sub menu “penomoran BP” memiliki permasalahan judul yang tidak dapat menjelaskan isi dari menu tersebut. Pada sub menu “Penomoran BP” hanya terdapat “Nomor urut” saja. Sehingga pengguna merasa bingung apa fungsi dari sub menu “Penomoran B” yang ada di dalam menu referensi tersebut, sehingga menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi e-SPT. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu menambahkan informasi atau deskripsi singkat tentang penggunaan menu “Penomoran BP” pada sub menu tertentu, agar pengguna dapat memahami dengan jelas tujuan dan fungsi dari menu tersebut.
- b. Pada item A2 variabel *Visibility of system status* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu Isi SPT terdapat permasalahan pada judul

- tampilan menu yang tidak konsisten seperti Ketika menavigasi sub menu “ Satu Masa Pajak” terdapat judul tampilan pada sub sub menu yang berbeda yaitu “Daftar Pemotongan Pajak Bulanan”, dimana hal ini mengakibatkan kesulitan bagi pengguna untuk mengidentifikasi menu yang sedang dipilih. Sehingga, dapat mengganggu kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi secara efektif. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu melakukan konsolidasi dan konsistensi dalam penggunaan kata atau frasa untuk judul tampilan sub menu. Dalam hal ini, judul tampilan sub menu yang berbeda pada “Satu Masa Pajak” dan “Daftar Pemotongan Pajak Bulanan” perlu disamakan agar tidak membingungkan pengguna saat menavigasi sub menu.
- c. Pada item A3 variabel *Visibility of system status* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu Isi SPT terdapat permasalahan pada menu referensi memiliki permasalahan dalam mengisi data yang dimana muncul informasi status kesalahan pada salah satu menu yang ada di dalam menu referensi hanya informasi kesalahan “NPWP tidak valid” yang dimana data NIK, nama, dan alamat tidak ditampilkan informasi kesalahannya. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu menambahkan informasi status kesalahan yang jelas dan detail pada data NIK, nama, dan alamat, sehingga pengguna dapat mengetahui dengan jelas apa kesalahan yang terjadi dan dapat memperbaikinya dengan mudah.
- d. Pada item B1 variabel *Match Between System and The Real World* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan pada menu referensi memiliki permasalahan pada menu bukti potong khususnya pada menu “pegawai A1” dan “pegawai A2” yang dimana dari nama menu tidak dijelaskan secara lengkap. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan mengubah nama menu “pegawai A1” dan “pegawai A2” menjadi nama yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna, misalnya “Bukti Potong Pegawai Aktif” dan “Bukti Potong Pegawai Non-Aktif”.
- e. Pada item B2 variabel *Match Between System and The Real World* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan pada menu help memiliki permasalahan dalam pemilihan bahasa yang dimana bahasa yang ada di dalam menu help menggunakan 2 bahasa yaitu “Bahasa Inggris” dan “Bahasa Indonesia”. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan opsi bahasa lainnya yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, jika terdapat kebutuhan dalam penggunaan aplikasi di negara atau daerah yang memiliki bahasa yang berbeda.
- f. Pada item B3 variabel *Match Between System and The Real World* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti

permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan semua menu aplikasi desktop e-SPT yang tidak memiliki ikon ataupun simbol dari setiap menu. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan simbol atau ikon pada setiap menu aplikasi desktop e-SPT.

- g. Pada item C1 variabel *User Control and Freedom* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu referensi kategori pencari masih kurang lengkap, seperti tidak adanya pencarian NIK. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan fitur pencarian NIK pada menu referensi. Dengan adanya fitur pencarian ini, pengguna akan lebih mudah mencari data pegawai berdasarkan NIK tanpa harus memeriksa satu per satu data yang tersedia.
- h. Pada item D1 variabel *Consistency and Standards* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu Database terdapat judul yang menggunakan bahasa asing seperti "Compact Database". Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan mengganti judul yang menggunakan bahasa asing dengan judul yang lebih jelas dan dapat dipahami oleh pengguna,

yang menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa yang digunakan secara umum dalam aplikasi e-SPT. Sebagai contoh, judul yang lebih tepat adalah "Pemadatan Basis Data" atau "Optimalkan Database" yang dapat lebih mudah dipahami oleh pengguna.

- i. Pada item D3 variabel *Consistency and Standards* memiliki nilai *severity ratings* 3 atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu help terdapat permasalahan yang ditemukan pada menu tersebut lebih tepatnya bahasa Inggris seperti "Do you want to keep the workbook in this format?". Oleh karena itu, bahasa dan istilah pada aplikasi e-SPT menjadi tidak konsisten. Rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan memastikan bahwa bahasa dan istilah yang digunakan pada seluruh bagian aplikasi desktop e-SPT konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna. Jika aplikasi ini ditujukan untuk pengguna di Indonesia, maka sebaiknya menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dipahami.
- j. Pada item D3 variabel *Consistency and Standards* memiliki nilai *severity ratings* 3 atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu Help terdapat permasalahan pada pemilihan font yang digunakan belum konsisten. Hal tersebut karena terdapat penggunaan isi dari menu tersebut dengan huruf kapital dan huruf

kecil. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan melakukan konsistensi dalam penggunaan font pada menu Help, sehingga penampilan teks menjadi lebih teratur dan mudah dibaca.

- k. Pada item E3 variabel *Error Prevention* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu CSV tidak terdapat deskripsi menu yang mengisntruksikan fungsi dari menu tersebut. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu menambahkan deskripsi atau penjelasan singkat mengenai fungsi dan penggunaan menu CSV di dalam aplikasi desktop e-SPT dan memastikan deskripsi yang ditambahkan mudah dipahami oleh pengguna dan tidak menimbulkan kebingungan.
- l. Pada item F1 variabel *Recognition Rather than Recall* memiliki nilai *severity ratings* 3 atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi. Permasalahan yang ditemukan adalah pada semua menu aplikasi e-SPT peletakan menu, sub menu memiliki jarak yang masih belum konsisten, untuk ikon pada aplikasi e-SPT masih belum ditambahkan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap desain tata letak menu dan sub menu pada aplikasi desktop e-SPT, sehingga dapat dibuat tata letak yang konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna, setelah itu tambahkan ikon pada setiap menu dan sub menu pada aplikasi e-SPT, sehingga memudahkan pengguna untuk mengenali setiap menu dan sub menu.
- m. Pada item F2 variabel *Recognition Rather than Recall* memiliki nilai *severity ratings* 3 atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi. Permasalahan yang ditemukan adalah pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan pada ukuran ikon/symbol yang tidak konsisten atau tidak memiliki keterkaitan yang jelas dengan menu atau fitur yang ada dan tidak adanya ikon/symbol pada aplikasi e-SPT. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan membuat daftar ikon/symbol yang sesuai dengan menu atau fitur yang ada pada aplikasi e-SPT dan mengatur ukuran dan proporsi dari setiap ikon/symbol yang ada agar konsisten dan mudah dikenali oleh pengguna.
- n. Pada item F3 variabel *Recognition Rather than Recall* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah terdapat fitur atau menu yang tidak bisa digunakan sehingga membingungkan pengguna, seperti menu "Daftar Biaya (1721 - V)" dan sub menu "A1", "A2", "Satu Tahun Pajak". Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan melakukan evaluasi kebutuhan pengguna dan identifikasi fitur atau menu yang

tidak dibutuhkan atau kurang berguna. Fitur atau menu yang tidak dibutuhkan dapat dipahus atau dimatikan.

- o. Pada item G1 variabel *Flexibility and Efficiency of Use* memiliki nilai *severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu referensi memiliki permasalahan peletakkan nama sub menu yang tidak dapat menjelaskan isi dari menu tersebut lebih tepatnya pada sub menu “ubah username” dan “ubah password”. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan memindahkan sub menu “ubah username” dan “ubah password” kedalam menu Profil.
- p. Pada item H1 variabel *Aesthetic and Minimalist Design* memiliki nilai *severity ratings* 3 atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat melakukan aktivitasnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas tinggi. Permasalahan yang ditemukan adalah Pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan pada warna yang kurang tepat. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan memilih warna yang tepat dan sesuai dengan fungsi dan tujuan dari setiap menu atau fitur. Misalnya, warna hijau untuk menu “Simpan”, warna merah untuk menu “Hapus”, dan sebagainya. Warna yang tepat dapat membantu pengguna dalam mengingat dan membedakan setiap menu atau fitur.
- q. Pada item H2 variabel *Aesthetic and Minimalist Design* memiliki nilai

*severity ratings* 1 atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Permasalahan yang ditemukan adalah pada menu cetak terdapat permasalahan pada pemilihan font yang tidak konsisten. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menetapkan satu jenis font yang konsisten untuk seluruh isi dokumen dan memastikan penggunaan ukuran font yang sesuai dan mudah terbaca. Lalu mengatur format font yang sesuai dengan isi dokumen, seperti bold atau italic, agar memudahkan pembacaan.

- r. Pada item H3 variabel *Aesthetic and Minimalist Design* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah pada semua menu aplikasi e-SPT terdapat permasalahan yaitu tidak adanya ikon dan ukuran gambar logo e-SPT yang terlalu besar. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan ikon dan gambar gambar logo e-SPT dengan ukuran yang sesuai sehingga tidak terlalu besar atau kecil.
- s. Pada item J1 variabel *Help and Documentation* memiliki nilai *severity ratings* 2 atau 2 atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah tidak adanya menu help atau bantuan yang

khusus untuk membantu pengguna jika merasa kesulitan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan menu bantuan yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Menu bantuan tersebut dapat berisi petunjuk penggunaan aplikasi e-SPT, tata cara pengisian form, dan pertanyaan – pertanyaan umum seputar aplikasi tersebut. Selain itu, disarankan untuk menyertakan panduan atau video tutorial yang dapat diakses oleh pengguna secara online atau offline. Hal ini akan membantu pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi e-SPT dengan lebih efektif dan efisien.

- t. Pada item J2 variabel *Help and Documentation* memiliki nilai *severity ratings 2* atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah tidak adanya menu hubungi kami atau contact us yang dapat membantu pengguna lebih baik. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan menu “Hubungin Kami” atau “Contact Us” pada aplikasi e-SPT. Menu ini harus jelas dan mudah ditemukan oleh pengguna, dan harus mencantumkan informasi kontak yang dapat dihubungi jika pengguna mengalami masalah saat menggunakan aplikasi e-SPT, seperti alamat email, nomor telepon, atau alamat kantor. Selain itu, pastikan bahwa tim dukungan pelanggan siap membantu dan responsif dalam menanggapi pertanyaan dan masalah yang dihadapi pengguna.
- u. Pada item J3 variabel *Help and Documentation* memiliki nilai *severity*

*ratings 2* atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Permasalahan yang ditemukan adalah tidak lengkapnya langkah – langkah atau panduan dalam menggunakan aplikasi e-SPT. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu dengan menambahkan panduan atau petunjuk penggunaan yang lengkap dan jelas pada aplikasi desktop e-SPT.

## 5. PENUTUP

Hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi desktop e-SPT menunjukkan bahwa permasalahan yang terdapat pada aplikasi tersebut mengganggu pengguna saat menggunakan system. Berdasarkan 30 item pada setiap variabel heuristik yang menghasilkan *severity ratings*, terdapat 5 item yang menghasilkan *severity ratings 3* atau *Major Usability Problem* yang memiliki arti terdapat masalah yang mengganggu saat menggunakan sistem pada pengguna. Diperlukan perbaikan prioritas tinggi guna diperbaiki, terdapat juga 9 item yang menghasilkan *severity ratings 2* atau *Minor Usability Problem* yang memiliki arti terdapat masalah yang mempengaruhi sisi kenyamanan pengguna. Diperlukan perbaikan karena pengguna merasa mendapatkan kesulitan saat melakukan aktivitas pada sistem, lalu terdapat 7 item yang menghasilkan *severity ratings 1* atau *Cosmetic Problem* yang memiliki arti masalah tidak terlalu mempengaruhi dari sisi kenyamanan pada pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan apabila waktu terbatas. Dari setiap *severity ratings* yang sudah diteliti, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi desktop e-SPT menjadi lebih baik lagi. Selanjutnya terdapat 9 item yang menghasilkan *severity ratings 0* atau *don't agree* yang memiliki arti

bukan sebuah permasalahan dan sudah nyaman digunakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hendradewa, A. P. (2017). Perbandingan Metode Evaluasi Usability (Studi Kasus : Penggunaan Perangkat Smartphone). *Teknoin*, 23(1), 9–18. <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol23.iss1.art2>
- Nielsen, J. (1994). *How to Conduct a Heuristic Evaluation*. NN Group. <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Tambunan, G., & Malem Ginting, L. (2021). Comparison of Heuristic Evaluation and Cognitive Walkthrough Methods in Doing Usability Evaluation of Mobile-Based Del Egov Centre Hospital Information System. *Seminastika*, 3(1), 99–106. <https://doi.org/10.47002/seminastika.v3i1.244>
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, November. <http://www.apjmr.com/apjmr-vol-3-no-4-part-v/>