

**EVALUASI *USABILITY* DAN REKOMENDASI PERBAIKAN
WEBSITE CORETAX DJP MENGGUNAKAN METODE SUS
(STUDI KASUS: KANTOR KONSULTAN PAJAK HENI
SUSANTI)**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ANNISA MAULIDINA

11220271

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2026

PERSEMBAHAN

“Benar kata orang-orang, beberapa anak memang terlahir beruntung ditengah keluarga yang berkecukupan materi. Sisanya lebih beruntung karena diberi hati dan tulang yang kuat untuk berusaha sendiri”.

“keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan milik mereka yang senantiasa berusaha”.

BJ. Habibie

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, dan karunia-Nya, tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta
2. Saudara-saudariku tercinta, Teh Sari, Teh Jivi, iki, dan Medi, yang selalu mewarnai perjalanan hidup penulis. Terima kasih dukungan, kasih sayang yang diberikan.
3. Ibu Fatty Ariani, M.Kom., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, ilmu, dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
4. Terakhir untuk diri saya sendiri, Terima kasih yang sudah bertahan atas proses panjang ini, meski tidak selalu mudah dan tetap percaya bahwa usaha ini akan sampai pada hasilnya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Maulidina
NIM : 11220271
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Evaluasi Usability Dan Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti)**”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 01 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Annisa Maulidina

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Nama : Annisa Maulidina
NIM : 11220271
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Nama Institusi, **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Evaluasi Usability Dan Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti)**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, pengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 01 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Annisa Maulidina

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Maulidina
NIM : 11220271
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : **Evaluasi *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti)**

Untuk dipertahankan pada Periode I-2026 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Fattya Arian, M.Kom




Ditandatangani Digital:
Fattya Arian
2026-07-28 09:10:47

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ani Yoraeni, S.Pd., M.Kom.




Ditandatangani Digital:
ani yoraeni
2026-08-14 16:50:53

Penguji II : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.




Ditandatangani Digital:
Indah Purnamasari
2026-08-14 16:27:02

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti)” adalah hasil karya tulis asli ANNISA MAULIDINA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Annisa Maulidina
Alamat : Jl.Ratna GG.H.Maih No.52
No.Telp : 089506715626
E-mail : annisamaulidina041@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana tugas akhir ini penulis. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“EVALUASI *USABILITY* DAN REKOMENDASI PERBAIKAN WEBSITE CORETAX DJP MENGGUNAKAN METODE SUS (STUDI KASUS: KANTOR KONSULTAN PAJAK HENI SUSANTI)”**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih Kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Fatty Ariani, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Ibu Heni Susanti, SE, SH, MM, BKP, MKN. Selaku owner kantor konsultan pajak.

7. Kepada Kantor Konsultan Pajak, khususnya Ka Kezia, Bunda Marsha, Ka Nisa, Ka Putri, Ka Sari yang telah memberikan, ilmu dan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian ini.
8. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
9. Sahabatku yaitu, Illiyin Sekar Putri, S.Ak, Terimakasih sudah Memberikan dukungan selama masa penulisan skripsi ini.
10. Palupi Nutia Sani, S.I.Kom. Teman masa SMK yang hingga kini tetap hadir dan memberikan dukungan kepada penulis.
11. Sahabat terdekat penulis, Malikka Keisha Putri Riandi & Nurhayati, Terima kasih telah menemani masa perkuliahan, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Semoga perjuangan kita tidak berhenti di perkuliahan, dan hal-hal baik terus menghampiri kita bertiga ke depannya.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 01 Agustus 2026



Penulis

Annisa Maulidina

ABSTRAK

Annisa Maulidina (11220271), Evaluasi *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti)

Transformasi digital di bidang perpajakan melalui sistem coretax DJP bertujuan meningkatkan efisiensi, namun masih menghadapi kendala teknis seperti error, down, loading lama, dan duplikasi data NIK. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* website Coretax DJP pada fitur pelaporan PPh Pasal 21 serta menyusun rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1-5 disebar kepada 15 staf kantor Konsultan Pajak Heni Susanti menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor SUS sebesar 46,5 yang termasuk kategori *Not Acceptable* (Tidak Diterima) dengan *Grade scale* F dan *Adjective Rating Poor* (Buruk). Penelitian ini menyimpulkan bahwa website Coretax DJP masih memiliki tingkat *usability* yang rendah dan belum dapat diterima pengguna. Rekomendasi difokuskan pada aspek *usability* seperti penambahan progress bar, validasi data NIK otomatis, auto-save draft, dan notifikasi session timeout. Efektivitas rekomendasi perlu diuji melalui penelitian lanjutan.

Kata Kunci: *Usability*, (SUS), Coretax DJP, PPh Pasal 21

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Annisa Maulidina (11220271), *Usability Evaluation and Recommendations for Improving the DJP Coretax Website Using the SUS Method (Case Study: Heni Susanti Tax Consulting Firm)*

Digital transformation in the field of taxation through the DGT's Coretax system aims to improve efficiency, but it still faces technical challenges such as errors, system outages, slow loading times, and duplication of National Identification Number (NIK) data. This study aims to evaluate the usability of the DGT's Coretax website regarding the Article 21 Income Tax reporting feature and to formulate recommendations for improvement. The method used was the System Usability Scale (SUS) with a descriptive quantitative approach. A questionnaire consisting of 10 questions on a 1–5 Likert scale was distributed to 15 staff members at the Heni Susanti Tax Consulting firm using a saturation sampling technique. The results showed an average SUS score of 46.5, which falls into the “Not Acceptable” category with a grade scale of “F” and an adjective rating of “Poor.” This study concluded that the Coretax DJP website still has a low level of usability and is not yet acceptable to users. Recommendations focus on usability aspects such as the addition of a progress bar, automatic NIK data validation, auto-save for drafts, and session timeout notifications. The effectiveness of these recommendations needs to be tested through further research.

Key word: *Usability, (SUS), Coretax DJP, Income Tax Article 21*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Sony Erstiawan, “Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis,” *Maj. Ekon.*, vol. 31, no. 1, pp. 1–17, 2025, doi: 10.36456/majeko.vol31.no1.a10168.
- [2] M. Habibie *et al.*, “Identifikasi efektivitas penggunaan aplikasi Coretax dalam pelaporan pajak di Medan Identification of the effectiveness of using the Coretax application in tax reporting in Medan,” 2026.
- [3] V. V. Firman Eka Putra, “Jurnal Riset Ilmu Akuntansi (JRIA),” *J. Ris. ilmu Akunt.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [4] A. S. Anggraini, H. Muslimah Az-Zahra, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Usability Aplikasi Persada: Sistem Monitoring Pajak Daerah Di Kota Malang,” vol. 9, no. 2, pp. 2548–964, 2025, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] Y. U. Budiman, “Evaluasi Usability Aplikasi Linkterasi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” vol. 4, no. 3, pp. 5983–5988, 2025.
- [6] S. Santoso *et al.*, *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia., 2025.
- [7] D. Mokoginta, Q. El Hasan, A. Mutia, A. Hidayat, and C. Perdana, *Sistem Informasi*. Padang: CV HEI Publishing Indonesia., 2025.
- [8] A. Asari *et al.*, *Konsep Pengembangan Website*. malang: MNC Publishing, 2023.
- [9] Jubilee Enterprise, *Pengantar Desain UI/UX*. PT. Elex Media Komputindo,

2024.

- [10] Tenia Wahyuningrum, *Buku Referensi Kuesioner dalam Pengukuran Usability*. Deepublish Digital, 2023.
- [11] Y. Sriyeni, “Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale,” vol. 13, pp. 88–93, 2022.
- [12] D. R. Putri and Y. Nugraha, “ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USABILITY WEBSITE EVENT ORGANIZER MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS),” vol. 8, no. 1, pp. 352–361, 2026.
- [13] J. Sandria, *Analisis usabilitas aplikasi gopay dan ovo menggunakan metode system usability scale (sus)*. 2025.
- [14] A. T. Ferina, “EVALUASI USABILITY APLIKASI SPOTIFY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS),” vol. 6, pp. 245–251, 2024.
- [15] A. A. Zayrin, H. Nupus, K. K. Maizia, and S. Marsela, “Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian),” pp. 780–789, 2025.
- [16] P. G. Subhaktiyasa, “Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif : Sebuah Studi Pustaka,” vol. 5, no. 4, pp. 5599–5609.
- [17] C. Korat and A. Munandar, “Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia,” vol. 8, no. 1, pp. 17–30, 2025.

- [18] N. A. Manajemen, "ISSN : 3025-9495 Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi," vol. 17, no. 7, 2025.
- [19] D. Pusposari, L. Purwanti, and M. N. Mukmin, "BENDAHARA SEKOLAH THE SOCIALIZATION OF THE AVERAGE EFFECTIVE RATE (TER) FOR INCOME TAX TO SCHOOL TREASURERS," vol. 10, pp. 239–246, 2024.
- [20] M. A. Ilham and R. Santi, "Inovasi Pendidikan Nusantara Inovasi Pendidikan Nusantara," vol. 6, no. 4, pp. 49–67, 2025.
- [21] ida ayu Kade, "Program studi sarjana terapan akuntansi manajerial jurusan akuntansi politeknik negeri bali 2022," 2022.
- [22] R. R. Andalas, M. A. Gustalika, P. Selatan, K. Banyumas, and J. Tengah, "EVALUASI USABILITY GOOGLE MEET PADA PEMBELAJARAN DARING MENGGUNAKAN METODE COGNITIVE WALKTHROUGH (CW) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," vol. 6, no. 2, pp. 601–608, 2022.
- [23] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (Usability Implementation in PENTAS Application Using the System Usability Scale (SUS) Method)," vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019.