

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi digital dalam sektor publik menjadi fokus utama banyak negara, termasuk Indonesia. Langkah ini diambil untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan mutu pelayanan kepada masyarakat. Dalam bidang perpajakan, penggunaan teknologi digital diyakini dapat membuat proses administrasi lebih mudah, meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dan memaksimalkan pendapatan negara. Sejalan dengan visi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mengimplementasikan sistem informasi perpajakan yang baru, yang diberi nama Coretax DJP. Sebagai Bentuk implementasi dari transformasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan sistem Coretax DJP sebagai platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan dalam satu sistem. Kehadiran Coretax DJP diharapkan mampu menjadi solusi dalam meningkatkan efektivitas kerja baik bagi otoritas pajak maupun pengguna seperti konsultan pajak dan wajib pajak.

Namun demikian, dalam kenyataannya, sistem baru dalam skala besar tidak terlepas dari berbagai tantangan, khususnya dari sisi pengguna. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem Coretax DJP masih menghadapi sejumlah kendala yang berdampak pada pengalaman pengguna. Sistem Coretax DJP kerap mengalami gangguan teknis seperti *error*, *server down*, serta akses yang lambat [1]. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem masih menjadi permasalahan utama dalam penggunaannya. Sistem Coretax DJP belum berjalan secara optimal karena masih sering terjadi *bug* dan ketidakstabilan sistem [2]. Hal ini tidak hanya

menghambat proses kerja, tetapi juga menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Sistem Coretax DJP masih tergolong kompleks [3]. Penggunaan mengalami kesulitan dalam melakukan proses tertentu, seperti pengunggahan data dan pemanfaatan fitur yang tersedia. Keterbatasan ini mengindikasikan bahwa sistem belum sepenuhnya dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

Berbagai temuan tersebut mengarah pada satu permasalahan utama, yaitu rendahnya tingkat *usability* sistem Coretax DJP. *Usability* merupakan aspek penting dalam sebuah sistem informasi karena berkaitan langsung dengan kemudahan pengguna dalam memahami, mempelajari, dan menggunakan sistem secara efektif. Sistem dengan tingkat *usability* yang rendah berpotensi menimbulkan kesalahan penggunaan, memperlambat pekerjaan, serta menurunkan kepuasan pengguna.

Permasalahan tersebut juga ditemukan secara nyata pada Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Berdasarkan hasil wawancara awal, pengguna mengalami berbagai kendala dalam penggunaan website Coretax DJP, seperti kesulitan dalam proses validasi data, akses sistem yang lambat, serta sering terjadinya *error* saat sistem digunakan. Selain itu, ditemukan pula permasalahan duplikasi data NIK pada saat upload yang menyebabkan ketidaksesuaian angka pada surat pemberitahuan (SPT). Selain itu, alur penggunaan yang kurang sederhana juga menyebabkan proses pengerjaan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu lebih lama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem Coretax DJP belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna di lapangan, Khususnya dalam mendukung aktivitas administrasi perpajakan yang menuntut kecepatan dan ketepatan. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani, maka sistem yang seharusnya menjadi solusi justru dapat menjadi hambatan dalam proses kerja.

Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi *usability* untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan website Coretax DJP secara Objektif. Dalam penelitian ini, metode (SUS) digunakan sebagai alat ukur karena memiliki keunggulan dalam memberikan hasil evaluasi yang cepat, sederhana, dan telah terstandarisasi. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat *usability* sistem serta menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas website Coretax DJP [4][5].

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan website Coretax DJP, Terutama dalam memahami alur penggunaan, navigasi, serta proses validasi data.
2. Website Coretax DJP masih sering mengalami kendala teknis seperti akses yang lambat, *error* sistem, dan gangguan *server* yang menghambat aktivitas pengguna.
3. Belum dilakukan evaluasi *usability* secara terukur mengetahui tingkat kemudahan penggunaan website Coretax DJP sebagai dasar perbaikan sistem.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* website Coretax DJP berdasarkan metode (SUS) ?

2. Bagaimana hasil skor SUS dan kategorinya berdasarkan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *usability* website Coretax DJP.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat *usability* website Coretax DJP menggunakan metode (SUS).
2. Menentukan skor SUS serta mengintegrasikannya ke dalam kategori *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*.
3. Menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *usability* website Coretax DJP.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada evaluasi *usability* website Coretax DJP dengan studi kasus pada Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti, Evaluasi secara khusus difokuskan pada fitur PPh pasal 21 yang digunakan dalam proses pelaporan pajak oleh pengguna. Pengukuran tingkat *usability* dilakukan menggunakan metode (SUS) untuk menilai kemudahan penggunaan, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Adapun ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada aspek *user interface* (UI) dan *user experience* (UX), termasuk kemudahan navigasi, kejelasan informasi, serta kenyamanan penggunaan sistem. Selain itu, penelitian ini berfokus pada proses evaluasi dan penyusunan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran *usability*.