

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

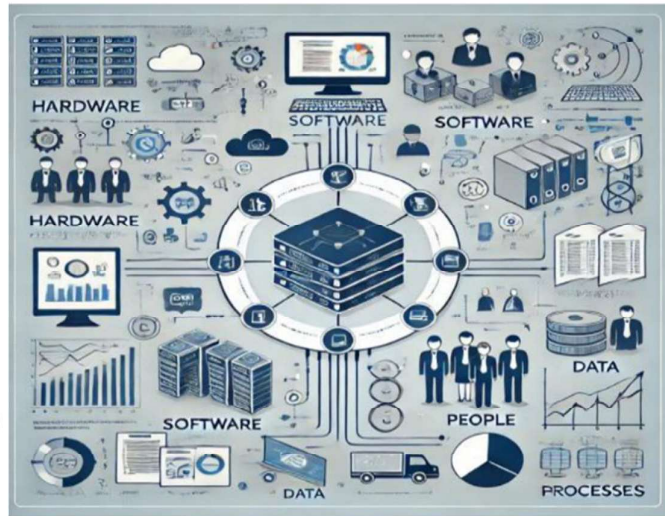
Tinjauan pustaka pada penelitian ini disusun sebagai landasan teoritis dalam menganalisis *usability* website Coretax DJP, yang berfokus pada pelaporan pajak PPh pasal 21. Rangkaian teori yang digunakan mencakup konsep sistem informasi, website, *usability*, *user interface* (UI), *user experience* (UX), serta *metode System Usability (Scale) SUS* sebagai alat Evaluasi.

Teori – teori tersebut menjadi acuan utama dalam memahami permasalahan yang terjadi pada penggunaan sistem serta dalam menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan adanya landasan teori yang jelas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil analisis yang terarah serta berkontribusi dalam meningkatkan kualitas penggunaan Sistem Coretax DJP.

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi antara teknologi, manusia, dan proses yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, analisis, dan pengendalian dalam suatu organisasi. Selain itu, sistem informasi juga berfungsi untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bernilai bagi pengguna [6].

Selain itu, sistem informasi terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berinteraksi, yaitu perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*), data prosedur, dan manusia. Setiap komponen memiliki peran penting dan saling mendukung agar sistem dapat berjalan secara optimal dalam menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu [7].



Sumber : [6]

Gambar II. 1 Sistem Informasi

2.1.2 Website

Website dalam berbagai aktivitas digital saat ini memiliki peran yang cukup signifikan dan banyak digunakan untuk berbagai keperluan. Mulai dari penyampaian informasi, mempromosikan produk atau jasa, hingga melakukan transaksi jual beli, semuanya dapat dilakukan melalui website. Agar efektif pengembangan website harus dimulai dengan strategi dan perencanaan yang jelas, terutama dalam hal desain web, baik membangun website baru [8].

2.1.3 *User Interface (UI) dan User Experience (UX)*

User interface (UI) merupakan representasi visual dari produk digital yang menjadi jembatan antara pengguna dan fungsi sistem. UI mencakup elemen seperti teks, grafik, dan animasi yang memungkinkan interaksi manusia dengan mesin berjalan lancar. Adapun *User Experience (UX)* berfokus pada kemudahan pengguna dalam mengoperasikan produk digital, termasuk pemanfaatan UI, menu, pola navigasi, dan komunikasi sistem. Singkatnya *User Interface (UI)* merancang tampilan dan

suasana, sedangkan *User Experience* (UX) menentukan cara kerja dari tampilan tersebut [9].

2.1.4 Usability

Usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Menguji *usability* menjadi langkah penting dalam pengembangan sistem karena menemukan kekurangan lebih awal lebih baik daripada memperbaikinya di tahap akhir yang cenderung kurang efisien. Adapun tiga aspek utama dalam pengukuran *usability* mengacu pada ISO 9241, yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*) [10].

Selain ketiga aspek tersebut, terdapat lima indikator *Usability* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas suatu sistem kelima indikator tersebut adalah :

1. *Learnability*, Sejauh mana seorang pengguna dapat mengerti dan menggunakan sistem serta instruksi-instruksi dasarnya pada saat pertama kali berinteraksi dengan sistem tersebut.
2. *Efficiency*, Seberapa cepat seorang pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas di dalam sebuah sistem setelah mereka mempelajarinya.
3. *Memorability*, Tingkat kemampuan pengguna untuk mengingat dan memahami suatu sistem setelah waktu yang lama tidak menggunakannya.
4. *Error*, jumlah kesalahan yang mungkin dilakukan pengguna ketika menggunakan sistem dan seberapa mudah kesalahan tersebut dapat diperbaiki.
5. *Satisfaction*, Tingkat kepuasan yang dialami pengguna saat menggunakan suatu sistem [11].

2.1.5 *System Usability Scale* (SUS)

System Usability Scale (SUS) pertama kali dikembangkan oleh John Brooke pada pertengahan tahun 1980-an sebagai alat ukur persepsi pengguna terhadap kemudahan suatu sistem [10]. Kuesioner SUS terbagi menjadi sepuluh pernyataan yang dirancang dengan kombinasi antara pernyataan positif dan negatif. Dalam proses pengukuran, SUS memanfaatkan skala Likert lima poin untuk menentukan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang ada [12].

Skala Likert adalah alat ukur psikometrik yang dipakai untuk menilai reaksi atau sikap individu terhadap suatu pernyataan. Dalam pengukuran SUS, responden diminta untuk memilih tingkat persetujuan yang paling sesuai dari opsi yang disediakan [13].

Tabel II. 1 Likert SUS

Skor	Jawaban
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber : [14]

Penggunaan skala Likert ini memberi kesempatan kepada responden untuk memberikan evaluasi berdasarkan pandangan mereka setelah berinteraksi dengan sistem. Selanjutnya, jawaban dari responden pada masing-masing item digunakan untuk menghitung nilai SUS [13].

Secara umum, *System Usability Scale* (SUS) dihitung sebagai satu nilai total. Namun, beberapa penelitian psikometrik menunjukkan bahwa sepuluh item SUS dapat menggambarkan dua subskala utama, yaitu kemudahan penggunaan dan kemudahan

belajar. Dimensi kemudahan belajar diwakili oleh item 4 dan 10, sedangkan dimensi kemudahan penggunaan ditunjukkan oleh item 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, dan 9 [12].

Adapun rincian 10 butir pernyataan standar instrumen *System Usability Scale* (SUS) beserta indikatornya disajikan pada Tabel II.2 berikut:

Tabel II. 2 Pernyataan Instrumen SUS

NO	Pernyataan	Sifat	Subskala
P1	Saya akan sering menggunakan website Coretax DJP.	Positif	<i>Efficiency</i>
P2	Saya merasa website Coretax DJP rumit digunakan.	Negatif	<i>Learnability</i>
P3	Saya merasa website Coretax DJP mudah digunakan.	Positif	<i>Learnability</i>
P4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website Coretax DJP.	Negatif	<i>Learnability</i>
P5	Fitur-fitur pada website Coretax DJP terintegrasi dengan baik.	Positif	<i>Satisfaction/errors</i>
P6	Saya merasa banyak hal yang tidak konsisten pada website Coretax DJP.	Negatif	<i>Errors</i>
P7	Orang lain akan cepat memahami penggunaan Coretax DJP.	Positif	<i>Learnability/memorability</i>
P8	Saya merasa website Coretax DJP membingungkan.	Negatif	<i>Learnability/satisfaction</i>
P9	Saya tidak perlu belajar banyak sebelum menggunakan Coretax DJP.	Positif	<i>Satisfaction</i>
P10	Saya perlu belajar banyak sebelum menggunakan website Coretax DJP.	Negatif	<i>Learnability/ efficiency</i>

Sumber: [11]

Berdasarkan sifat-sifat tersebut, SUS dipilih dalam studi ini karena mampu memberikan hasil pengukuran kegunaan secara kuantitatif dengan langkah-langkah yang cukup mudah dan cepat. Pemilihan SUS sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kegunaan situs website Coretax DJP berdasarkan pandangan pengguna setelah melakukan interaksi secara langsung dengan sistem.

2.1.6 Validitas dan reliabilitas Instrumen

Validitas adalah komponen krusial yang mencerminkan sejauh mana alat ukur dalam penelitian dapat menilai apa yang seharusnya dinilai. Instrumen yang memiliki validitas tinggi akan menggambarkan kondisi nyata atau informasi yang dikumpulkan dari responden. Penilaian validitas dalam kuesioner kuantitatif biasanya dilaksanakan melalui analisis korelasi *Pearson Product Moment*, di mana nilai korelasi untuk setiap item pertanyaan (r -hitung) dibandingkan dengan nilai korelasi dalam tabel (r -tabel) pada tingkat signifikansi tertentu [15].

Reliabilitas atau ketepatan suatu alat ukur dalam penelitian merujuk pada seberapa konsisten dan dapat diandalkannya hasil pengukuran ketika instrumen tersebut digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Alat ukur yang memiliki reliabilitas baik akan memberikan hasil yang konsisten meskipun diuji pada waktu yang berbeda atau oleh penilai yang berbeda [15]. Untuk mengukur reliabilitas internal pada kuesioner, *koefisien Cronbach's Alpha* biasanya digunakan. Sebuah instrumen dinyatakan memiliki konsistensi internal yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 [16].

Dalam penelitian ini, pengujian untuk validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen SUS yang bertujuan untuk mengevaluasi usability dari website Coretax DJP. Hasil pengujian ini akan disajikan dalam Bab IV sebagai bagian dari temuan penelitian.

2.1.7 Website Coretax DJP

Coretax DJP adalah sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh direktorat jenderal pajak (DJP) untuk menggantikan sistem- sistem lama seperti DJP Online, e-filing, e-faktur. Sistem ini dirancang perpajakan dalam satu wadah digital [17]. Salah satu layanan penting yang

diintegrasikan dalam Coretax DJP adalah pengelolaan pajak penghasilan (PPH) Pasal 21. PPh pasal 21 merupakan pajak terutang atas penghasilan berupa gaji, upah, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan, jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi dalam negeri [18][19]. Pemotongan PPh pasal 21 dilakukan oleh pemberi kerja terhadap penghasilan yang diterima oleh karyawan atau pegawai tetap. Dengan kata lain, pemberi kerja diberi tanggung jawab untuk menghitung, memotong, menyetorkan, serta melaporkan pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh karyawan.

Sejak Januari 2024, perhitungan PPh pasal 21 menggunakan skema Tarif Efektif Rata-rata (TER) yang menyederhanakan proses perhitungan pajak. Pemotong pajak cukup melihat kategori PTKP (penghasilan tidak kena pajak) dan PKP (penghasilan kena pajak) penerima penghasilan dan besaran penghasilan bruto yang diterima per bulan [19].

2.2 Penelitian Terkait

Berbagai ilmiah terdahulu telah dilakukan untuk menganalisis serta mengevaluasi *usability* pada berbagai platform digital, khususnya dalam bidang perpajakan dan sistem informasi. Hasil tersebut menjadi acuan dan memberikan gambaran bagi peneliti dalam melakukan evaluasi serta memberikan rekomendasi perbaikan website Coretax DJP di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Adapun literatur terkait yang diambil sebagai referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Penelitian sebelumnya membahas analisis kepuasan pengguna sistem Coretax menggunakan metode (SUS) pada perusahaan XYZ. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem Coretax dapat diterima oleh pengguna. Dengan

melibatkan 50 responden, hasil pengujian menunjukkan skor SUS sebesar 63 yang termasuk dalam kategori *Marginal High* dengan *Grade Scale D* dan *Adjective Rating* “OK”. Hasil ini menandakan bahwa sistem Coretax cukup dapat diterima namun masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek panduan pengguna, tampilan antarmuka, dan stabilitas sistem [20].

Evaluasi terhadap implementasi Coretax di medan juga dilakukan melalui analisis konten terhadap 66 artikel berita daring. Penelitian tersebut mengidentifikasi berbagai permasalahan teknis yang bersifat fundamental pada masa penerapan Coretax, seperti kesalahan sistem (*bug*), keterlambatan akses, dan kondisi sistem yang tidak stabil. Hasil yang diperoleh memberikan gambaran bahwa permasalahan teknis mendominasi pengalaman pengguna dan berdampak pada kesulitan administrasi perpajakan keterlambatan pelaporan, serta terganggunya operasional usaha. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti bahwa respon pemerintah cenderung bersifat reaktif dan belum menyentuh akar permasalahan [2].

Penelitian lain menekankan pentingnya evaluasi *usability* pada aplikasi perpajakan daerah. Penelitian ini membahas evaluasi Aplikasi PERSADA yang merupakan sistem monitoring pajak daerah di kota Malang. Dengan menggunakan metode (SUS), evaluasi awal menunjukkan skor SUS sebesar 60,3 yang termasuk dalam kategori *Marginal* dengan *Grade Scale D* dan *Adjective Rating* “OK”. Setelah dilakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi dan dihasilkan, skor SUS meningkat menjadi 76,17 yang termasuk dalam kategori *Acceptable* dengan *Grade Scale B* dan *Adjective Rating* “GOOD”. Hasil ini membuktikan bahwa evaluasi *usability* yang sistematis mampu mengidentifikasi permasalahan pengguna dan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang efektif [4].

Penelitian lain yang relevan membahas evaluasi *usability* pada aplikasi perpajakan Coretax dari perspektif konsultan pajak sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax belum sepenuhnya memberikan kemudahan, Coretax tersebut masih memiliki banyak kendala teknis. penelitian ini juga menyoroti bahwa dianggap tidak memberikan kemudahan bagi wajib pajak [21].

Meskipun memiliki landasan metodologi yang serupa dalam penggunaan metode SUS, penelitian yang dilakukan saat ini memiliki perbedaan mendasar pada objek dan fokus penelitiannya. Fokus utama diarahkan pada evaluasi *usability* website Coretax DJP pada fitur PPh 21 yang digunakan oleh staf Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat *usability* melalui skor SUS, tetapi juga menyusun rekomendasi perbaikan yang spesifik berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan.

2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem website Coretax DJP, khususnya pada fitur pelaporan pajak PPh pasal 21 yang digunakan di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Sistem ini digunakan sebagai media utama dalam proses administrasi perpajakan yang meliputi pelaporan, perhitungan, serta pengelolaan data pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti yang bergerak di bidang jasa Konsultasi perpajakan. Kantor tersebut memberikan layanan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan pajak, perhitungan pajak, pemeriksaan badan atau Wajib Pajak, serta konsultasi terkait peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam menjalankan aktivitasnya, Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti ini memanfaatkan sistem Coretax DJP sebagai alat utama dalam mendukung pekerjaan operasional sehari – sehari.

Penggunaan sistem Coretax DJP dalam kegiatan operasional menjadi sangat penting, khususnya dalam pelaporan Pajak PPH pasal 21. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai kendala, hal ini juga sejalan dengan berbagai informasi yang beredar di media. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *usability* terhadap sistem tersebut untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan serta memberikan rekomendasi perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

