

BAB III

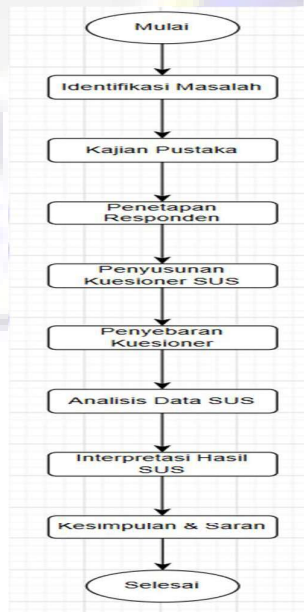
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam studi ini, metode kuantitatif deskriptif dipilih sebagai dasar utama untuk menilai kegunaan situs website Coretax DJP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa mudah sistem digunakan berdasarkan sudut pandang pengguna yang ada. Untuk menilai keberhasilannya, metode (SUS) digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dan kenyamanan situs website Coretax DJP saat digunakan oleh anggota staf Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti.

3.2 Tahapan Penelitian

Rangkaian langkah-langkah yang dilaksanakan ditunjukkan pada Gambar III.1 di bawah ini:



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar III. 1 Alur Tahapan Penelitian

Penjelasan setiap tahapan pada Gambar III.1 diuraikan sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi pada penggunaan website Coretax DJP di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti saat mengoperasikan website Coretax DJP untuk pelaporan PPh Pasal 21.
2. Kajian Pustaka, Peneliti melakukan analisis terhadap berbagai teori yang relevan dengan peneliti ini, meliputi konsep sistem informasi, website, *usability*, *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), serta metode (SUS). Studi literatur juga mencakup penelitian terdahulu yang relevan dan pemahaman mengenai objek penelitian, yaitu Coretax DJP dan Fitur PPh Pasal 21. Literatur yang digunakan berasal dari jurnal nasional terakreditasi, buku referensi.
3. Penetapan responden, responden ditetapkan sebanyak 15 orang staf yang menggunakan website Coretax DJP. Teknik sampling jenuh digunakan jumlah populasi terbatas.
4. Penyusunan kuesioner SUS, kuesioner disusun berdasarkan standar SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1 sampai 5,
5. Penyebaran kuesioner, kuesioner disebarkan kepada responden melalui Google Form dan tautannya dikirimkan Via WhatsApp.
6. Analisis data SUS, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode perhitungan SUS untuk menentukan skor baseline *usability* website Coretax DJP.
7. Interpretasi hasil SUS, hasil skor SUS diinterpretasikan berdasarkan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale* dan *Adjective Rating*.
8. Kesimpulan dan saran, tahap terakhir adalah menyusun kesimpulan terkait tingkat *usability* website Coretax DJP berdasarkan hasil pengukuran SUS.

Selain itu, peneliti juga menyusun rekomendasi perbaikan yang spesifik dan dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas *usability* website Coretax DJP dimasa mendatang.

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf di kantor Konsultan Pajak Heni susanti yang menggunakan website Coretax DJP dalam aktivitas pelaporan PPh Pasal 21. Berdasarkan data administrasi kantor dan kriteria pengguna yang telah ditetapkan, terdapat 15 staf yang menggunakan website Coretax DJP untuk aktivitas tersebut. Dengan demikian, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari seluruh anggota populasi, yaitu sebanyak 15 staf kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Seluruh anggota populasi dijadikan sampel karena jumlah populasi terbatas dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau oleh peneliti.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam studi ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah metode pemilihan sampel di mana seluruh anggota populasi dipilih sebagai responden dalam penelitian. Metode ini diambil karena populasi dalam penelitian ini terbatas pada 15 staf, sehingga setiap orang dalam populasi dapat berpartisipasi sebagai responden.

Oleh karena itu, jumlah populasi dan sampel untuk penelitian ini masing-masing adalah 15 orang. Penetapan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi seluruh staf yang menggunakan website Coretax DJP dalam pelaporan PPh Pasal 21 di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan informasi diadakan di lokasi Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti dengan melibatkan 15 staf yang memanfaatkan situs website Coretax DJP untuk pelaporan PPh Pasal 21. Data yang diperoleh dari kegiatan ini selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses penilaian usability sistem melalui berbagai metode, yaitu.

3.3.1 Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap staf saat menggunakan website Coretax DJP. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami proses kerja, mencatat masalah teknis yang muncul, serta mengamati tingkah laku pengguna dalam menyelesaikan tugas pelaporan PPh Pasal 21.

3.3.2 Kuesioner (SUS)

Kuesioner SUS disebarakan untuk mengevaluasi seberapa mudah digunakan website Coretax DJP. Semua staf di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti dijadikan sebagai responden karena jumlah yang terbatas (metode sampling jenuh). Kuesioner ini diberikan kepada responden setelah mereka mengakses website Coretax DJP untuk memastikan mereka benar-benar memahami konteks pertanyaan yang diberikan.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam riset adalah perangkat yang berfungsi untuk mengumpulkan informasi. Pada studi ini, terdapat tiga alat utama yang diterapkan.

3.4.1 Panduan Observasi

Peneliti menyusun daftar poin yang diperhatikan sebagai acuan untuk mencatat berbagai masalah yang dihadapi staf saat memakai situs website Coretax DJP, seperti durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, jumlah kesalahan, kemudahan dalam menjelajahi situs, serta masalah teknis yang muncul.

3.4.2 Kuesioner SUS

Pengukuran seberapa mudah dan puas pengguna dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang mengikuti standar (SUS). Instrumen ini dipakai untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kualitas kemudahan penggunaan sistem melalui sepuluh pernyataan. Daftar pernyataan yang disajikan kepada responden telah dirangkum dalam Tabel III.1 di bawah ini

Tabel III. 1 Daftar Pernyataan Kuesioner SUS

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Saya akan sering menggunakan website Coretax DJP.					
2	Saya merasa website Coretax DJP rumit digunakan.					
3	Saya merasa website Coretax DJP mudah digunakan.					
4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website Coretax DJP.					
5	Fitur-fitur pada website Coretax DJP terintegrasi dengan baik.					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
6	Saya merasa banyak hal yang tidak konsisten pada website Coretax DJP.					
7	Orang lain akan cepat memahami penggunaan Coretax DJP.					
8	Saya merasa website Coretax DJP membingungkan.					
9	Saya tidak perlu belajar banyak sebelum menggunakan Coretax DJP.					
10	Saya perlu belajar banyak sebelum menggunakan website Coretax DJP.					

Sumber: Hasil Penelitian 2026

3.4.3 Perangkat Pendukung

Perangkat pendukung yang digunakan dalam penelitian ini mencakup Google Form untuk mendesain dan mendistribusikan kuesioner, WhatsApp untuk membagikan tautan kuesioner, Microsoft Excel untuk mengolah informasi, dan catatan lapangan untuk merekam hasil observasi.

3.5 Metode Analisis Data

Informasi yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan pendekatan perhitungan SUS melalui langkah-langkah berikut.

3.5.1 Perhitungan Skor SUS

Perhitungan skor SUS untuk pertanyaan ganjil (1,3,5,7,9) skor diperoleh dari nilai jawaban dikurangi 1. Untuk pertanyaan genap (2,4,6,8,10) skor diperoleh dari 5 dikurangi nilai jawaban. Seluruh skor dijumlahkan kemudian dikalikan 2,5. Selanjutnya, skor rata-rata dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor responden dibagi dengan jumlah responden [22][23].

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata skor SUS adalah:

$$\text{Skor SUS} = \left(\sum_{n=1}^5 (U_{2n-1} - 1) + \sum_{n=1}^5 (5 - U_{2n}) \right) \times 2,5$$

Sumber: [22]

Gambar III. 2 Rumus perhitungan System Usability Scale

3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui kuesioner SUS memiliki kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian.

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat mengukur aspek yang seharusnya diukur. Proses pengujian dilakukan dengan memanfaatkan korelasi *Pearson Product Moment*, yakni dengan membandingkan nilai r-hitung tiap item dengan nilai r-tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Sebuah item dianggap valid jika nilai r-hitungnya lebih besar daripada r-tabel dan nilai signifikansinya di bawah 0,05. Dalam penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 15 orang, nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,514.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator atau alat ukur penelitian konsisten, stabil, dan akurat. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$