

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti pada bulan April hingga Mei 2026. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* website Coretax DJP pada fitur pelaporan pajak penghasilan (PPh) pasal 21 menggunakan metode (SUS). Evaluasi dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna yang secara langsung menggunakan website Coretax DJP dalam aktivitas pelaporan pajak sehari-sehari.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang menggunakan website Coretax DJP. Seluruh responden dipilih menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian karena jumlah populasi relatif terbatas.

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden

| Responden | Jabatan         | Lama Penggunaan   | Frekuensi Penggunaan   |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------------|
| R1        | Konsultan Pajak | 6 bulan – 1 tahun | Beberapa kali seminggu |
| R2        | Staff Pajak     | 1 tahun           | Setiap hari            |
| R3        | Staff Pajak     | 1 tahun           | Beberapa kali seminggu |
| R4        | Staff Pajak     | 1 tahun           | Setiap hari            |
| R5        | Staff Pajak     | 1 tahun           | Setiap hari            |
| R6        | Staff Pajak     | < 6 bulan         | Setiap hari            |
| R7        | Staff Pajak     | < 6 bulan         | Setiap hari            |
| R8        | Lainnya         | 1 Tahun           | Setiap hari            |
| R9        | Staff Pajak     | 6 bulan – 1 tahun | Setiap hari            |
| R10       | Konsultan Pajak | 1 tahun           | Setiap hari            |
| R11       | Staff Pajak     | 1 tahun           | Beberapa kali seminggu |
| R12       | Admin           | 6 bulan – 1 tahun | Setiap hari            |
| R13       | Staff Pajak     | 1 tahun           | Setiap hari            |
| R14       | Staff Pajak     | 1 tahun           | Beberapa kali seminggu |
| R15       | Lainnya         | 1 tahun           | Jarang                 |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan tabel IV.1, sebagian besar responden merupakan staf pajak yang menggunakan website Coretax DJP secara rutin dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebanyak 10 responden menggunakan sistem setiap hari dalam seminggu maupun pada kondisi tertentu sesuai kebutuhan pekerjaan. Selain itu, mayoritas responden telah menggunakan website Coretax DJP selama enam bulan hingga satu tahun sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam mengoperasikan sistem.

#### **4.2 Hasil Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat *usability* website Coretax DJP menggunakan metode (SUS). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1-5. Selain kuesioner, penelitian ini juga didukung dengan observasi langsung terhadap aktivitas pengguna saat menggunakan website Coretax DJP dalam proses pelaporan PPh pasal 21.

Seluruh responden terlebih dahulu menggunakan website Coretax DJP dalam aktivitas pekerjaan sebelum mengisi kuesioner sehingga jawaban yang diberikan didasarkan pada pengalaman pengguna secara langsung. Data yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam menghitung skor SUS untuk mengetahui *usability* website Coretax DJP.

##### **4.2.1 Hasil Jawaban Responden Kuesioner SUS**

Sebelum melakukan perhitungan skor SUS, seluruh jawaban responden direkap terlebih dahulu dalam bentuk data mentah sebagaimana disajikan pada tabel IV.2. Rekapitulasi ini menunjukkan variasi jawaban responden terhadap sepuluh pertanyaan dalam kuesioner *System Usability Scale*.

Tabel IV. 2 Jawaban Responden Kuesioner SUS

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| R1        | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   |
| R2        | 5  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5   |
| R3        | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| R4        | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   |
| R5        | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4   |
| R6        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| R7        | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3   |
| R8        | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| R9        | 5  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5   |
| R10       | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2   |
| R11       | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3   |
| R12       | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5   |
| R13       | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5   |
| R14       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   |
| R15       | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1   |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan tabel IV.2, jawaban responden menunjukkan variasi nilai antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variasi jawaban tersebut menunjukkan bahwa setiap responden memiliki pengalaman dan persepsi yang berbeda dalam menggunakan website Coretax DJP. Perbedaan persepsi ini dipengaruhi oleh intensitas penggunaan sistem, pengalaman pengguna, serta kendala yang dialami selama proses pelaporan Pph pasal 21.

#### 4.3 Analisis Data Berdasarkan Metode SUS

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode (SUS) untuk menilai tingkat kegunaan website Coretax DJP berdasarkan sudut pandang pengguna. Metode SUS dipilih karena merupakan salah satu teknik evaluasi kegunaan yang mudah, praktis, dan dapat memberikan hasil yang objektif tentang seberapa mudah suatu sistem digunakan.

Penghitungan skor SUS dilakukan dengan mempertimbangkan seluruh jawaban dari responden yang diperoleh melalui kuesioner. Setiap responden dikonversi sesuai dengan pedoman penghitungan SUS sehingga didapatkan skor untuk setiap responden, kemudian nilai rata-ratanya dihitung sebagai acuan dalam menentukan tingkat kegunaan situs web Coretax DJP.

#### 4.3.1 Aturan Konversi Skor SUS

Pada metode (SUS), setiap pertanyaan memiliki aturan konversi yang berbeda sesuai dengan jenis pertanyaannya. Pertanyaan bernomor ganjil merupakan pertanyaan positif, sedangkan pertanyaan bernomor genap merupakan pertanyaan negatif. Perbedaan tersebut bertujuan untuk mengurangi kecenderungan responden memberikan jawaban yang bersifat bias. Konversi skor dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel IV. 3 Aturan Konversi Skor SUS

| Jenis Pertanyaan | Rumus              |
|------------------|--------------------|
| Positif (Ganjil) | Skor = Jawaban - 1 |
| Negatif (Genap)  | Skor = 5 - Jawaban |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan aturan tersebut, skor untuk setiap responden diperoleh dengan menjumlahkan seluruh hasil konversi dari sepuluh pertanyaan, kemudian hasilnya dikalikan dengan faktor 2,5 sehingga diperoleh skor SUS dalam rentang nilai 0 sampai 100. Semakin tinggi skor yang diperoleh, maka semakin baik tingkat usability sistem yang di evaluasi.

#### 4.3.2 Contoh Perhitungan (Responden 1)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses perhitungan skor SUS, berikut adalah contoh perhitungan salah satu responden, Yaitu R1, Seperti yang ditunjukkan pada Tabel IV.4.

Tabel IV. 4 Konversi Jawaban R1

| Pertanyaan | Jawaban             | Jenis   | Perhitungan     | Skor      |
|------------|---------------------|---------|-----------------|-----------|
| P1         | 1                   | Positif | 1 - 1           | 0         |
| P2         | 2                   | Negatif | 5 - 2           | 3         |
| P3         | 1                   | Positif | 1 - 1           | 0         |
| P4         | 1                   | Negatif | 5 - 1           | 4         |
| P5         | 1                   | Positif | 1 - 1           | 0         |
| P6         | 3                   | Negatif | 5 - 3           | 2         |
| P7         | 2                   | Positif | 2 - 1           | 1         |
| P8         | 3                   | Negatif | 5 - 3           | 2         |
| P9         | 1                   | Positif | 1 - 1           | 0         |
| P10        | 3                   | Negatif | 5 - 3           | 2         |
|            | <b>Total Mentah</b> |         |                 | <b>14</b> |
|            | <b>Skor SUS</b>     |         | <b>14 x 2,5</b> | <b>35</b> |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan tabel IV.4, diperoleh total skor hasil konversi sebesar 14. Selanjutnya total skor tersebut dikalikan dengan nilai 2,5, sehingga menghasilkan skor SUS sebesar 35. Perolehan skor tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang rendah terhadap tingkat kemudahan pengguna website Coretax DJP. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa responden masih mengalami berbagai kendala ketika menggunakan sistem dalam proses pelaporan PPh pasal 21, baik dari sisi kemudahan penggunaan maupun kenyamanan selama berinteraksi dengan sistem.

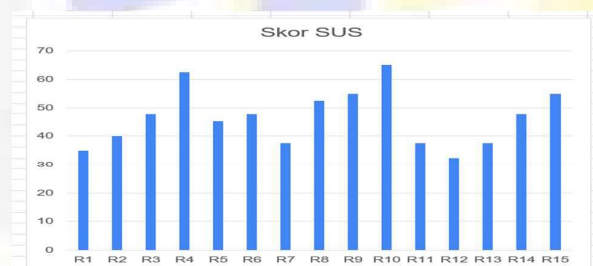
#### 4.3.3 Hasil Perhitungan Seluruh Responden

Setelah dilakukan konversi dan perhitungan untuk seluruh responden dengan cara yang sama seperti contoh pada tabel IV.4, hasil skor SUS masing-masing responden dirangkum dalam tabel IV.5.

Tabel IV. 5 Hasil Perhitungan Skor per Responden

| Responden     | Total Mentah | Skor SUS     |
|---------------|--------------|--------------|
| R1            | 14           | 35           |
| R2            | 16           | 40           |
| R3            | 19           | 47,5         |
| R4            | 25           | 62,5         |
| R5            | 18           | 45           |
| R6            | 19           | 47,5         |
| R7            | 15           | 37,5         |
| R8            | 21           | 52,5         |
| R9            | 22           | 55           |
| R10           | 26           | 65           |
| R11           | 15           | 37,5         |
| R12           | 13           | 32,5         |
| R13           | 15           | 37,5         |
| R14           | 19           | 47,5         |
| R15           | 22           | 55           |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>697,5</b> |

Sumber: Hasil Penelitian 2026



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 1 Diagram Skor SUS Seluruh Responden

Berdasarkan Gambar IV.1, terlihat bahwa skor (SUS) yang diperoleh masing-masing responden berada pada rentang 32,5 hingga 65. Responden R10 memperoleh skor tertinggi sebesar 65, sedangkan responden R12 memperoleh skor terendah sebesar 32,5. Meskipun terdapat variasi skor di antara responden, tidak terdapat satupun responden yang memperoleh skor di atas nilai standar SUS sebesar 68.

Secara keseluruhan, rata-rata skor SUS yang diperoleh sebesar 46,5, yang menunjukkan bahwa tingkat *usability* website Coretax DJP masih tergolong rendah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas utama pada fitur PPh pasal 21. Hasil ini sejalan dengan penelitian Anggraini (2025) yang memperoleh skor SUS 60,3 [4]. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna masih mengalami berbagai kendala ketika ketika menggunakan website Coretax DJP dalam proses Pelaporan PPh pasal 21, seperti loading lama, login gagal, validasi data yang membingungkan, alur pengisian yang terlalu panjang, dan banyaknya bug pada sistem.

#### 4.3.4 Interpretasi Skor SUS

Setelah diperoleh skor rata-rata SUS sebesar 46,5 langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan skor tersebut berdasarkan standar kurva acuan evaluasi *usability*.

Interpretasi ini mencakup tiga tingkat penilaian, yaitu *Acceptability Ranges* (penerimaan), *Grade Scale* (skala huruf), dan *Adjective Ratings* (predikat) .

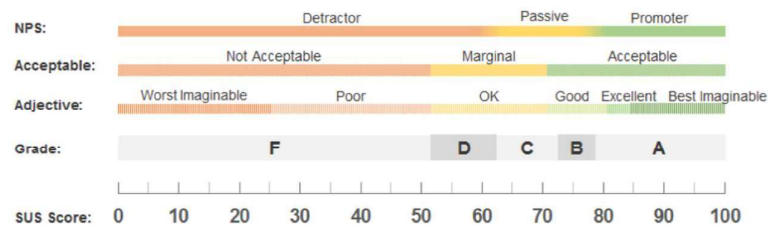
Adapun hasil interpretasi skor SUS sebesar 46,5 disajikan pada Tabel IV.6 Berikut :

Tabel IV. 6 Interpretasi skor SUS

| <b>Rentang skor SUS</b> | <b><i>Acceptability ranges</i></b> | <b><i>Grade scale</i></b> | <b><i>Adjective ratings</i></b> |
|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| > 80,3                  | <i>Acceptable</i>                  | A                         | <i>Excellent</i>                |
| 74,0 – 80,3             | <i>Acceptable</i>                  | B                         | <i>Good</i>                     |
| 68,0 – 73,9             | <i>Acceptable</i>                  | C                         | <i>Good / Above average</i>     |
| 51,0 – 67,9             | <i>Marginal</i>                    | D                         | <i>OK</i>                       |
| < 51,0                  | <i>Unacceptable</i>                | F                         | <i>Poor</i>                     |

Sumber : [11]

Berdasarkan Tabel IV.6, skor rata-rata SUS sebesar 46,5 berada pada rentang < 51,0. Dengan demikian, dapat disimpulkan.



Sumber : [11]

Gambar IV. 2 Skala Penilaian dan Interpretasi Skor SUS

#### 4.4 Pembahasan Hasil Pengujian

##### 4.4.1 Analisis Pertanyaan dengan Skor Rendah

Untuk mengetahui aspek *usability* yang masih memerlukan perbaikan, dilakukan analisis terhadap nilai rata-rata jawaban responden pada setiap butir pertanyaan (SUS). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memperoleh penilaian paling rendah sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Hasil perhitungan rata-rata jawaban responden disajikan pada Tabel IV.7.

Tabel IV. 7 Rata-rata jawaban per pertanyaan

| No | Pertanyaan                                                                    | Rata-rata | Indikasi                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| P1 | Saya akan sering menggunakan website Coretax DJP.                             | 3,47      | Cukup                     |
| P2 | Saya merasa website Coretax DJP rumit digunakan.                              | 2,33      | Cenderung tidak rumit     |
| P3 | Saya merasa website Coretax DJP mudah digunakan.                              | 2,67      | Sulit Gunakan             |
| P4 | Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website Coretax DJP. | 2,40      | Cukup                     |
| P5 | Fitur-fitur pada website Coretax DJP terintegrasi dengan baik.                | 2,07      | Fitur tidak berjalan baik |
| P6 | Saya merasa banyak hal yang tidak konsisten pada website Coretax DJP.         | 3,27      | Banyak ketidaksesuaian    |
| P7 | Orang lain akan cepat memahami penggunaan Coretax DJP.                        | 2,40      | Sulit dipelajari          |
| P8 | Saya merasa website Coretax DJP membingungkan.                                | 3,00      | Cukup                     |
| P9 | Saya tidak perlu belajar banyak sebelum menggunakan Coretax DJP.              | 2,40      | Perlu Banyak Belajar      |

| No  | Pertanyaan                                                         | Rata-rata | Indikasi            |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|
| P10 | Saya perlu belajar banyak sebelum menggunakan website Coretax DJP. | 3,40      | Butuh Waktu Belajar |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan Tabel IV.7. diketahui bahwa pernyataan P5 memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu 2,07. Pernyataan tersebut berkaitan dengan integrasi fitur pada website Coretax DJP. Nilai yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fitur-fitur pada website belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi, kondisi tersebut dipengaruhi oleh sering terjadinya *error*, proses loading yang lama, serta gangguan sistem yang menyebabkan proses pelaporan PPh Pasal 21 tidak dapat berjalan secara lancar. Selain itu, pernyataan P4, P7, P9 masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,40. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih memerlukan bantuan ketika menggunakan website Coretax DJP, sistem dinilai belum mudah dipahami oleh pengguna baru, serta pengguna masih membutuhkan waktu untuk mempelajari cara penggunaan sistem sebelum dapat mengoperasikan secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan pengguna (*learnability*) website Coretax DJP masih belum optimal.

Sementara itu, pada pernyataan P6 diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27 yang menunjukkan bahwa responden masih menemukan adanya ketidakkonsistenan pada tampilan maupun fungsi sistem. Ketidakkonsisten tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna selama berinteraksi dengan website serta meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan saat proses pelaporan pajak.

Secara keseluruhan, hasil analisa pada setiap butir pertanyaan menunjukkan bahwa permasalahan utama website Coretax DJP tidak hanya terletak pada aspek tampilan antarmuka, tetapi juga pada stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, serta konsistensi fungsi yang tersedia. Oleh karena itu, perbaikan tidak hanya perlu difokuskan pada

desain antarmuka, tetapi juga pada peningkatan performa sistem agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

#### 4.4.2 Analisis Hubungan Skor SUS dengan kendala pengguna

Rendahnya skor SUS rata-rata (46,5) tidak terjadi secara terpisah dari kendala yang dilaporkan responden. Terdapat hubungan yang erat antara jawaban pada setiap pertanyaan SUS dengan masalah teknis yang dihadapi pengguna di lapangan.

1. Rendahnya nilai pada P5 (2,07) berkorelasi langsung dengan keluhan sistem error, down, dan loading lama yang dialami oleh responden. Ketika sistem sering mengalami gangguan teknis, pengguna secara otomatis menilai bahwa fitur-fitur tidak berjalan dengan baik dan tidak terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek efektivitas dalam teori *usability* ISO 9241 tidak terpenuhi karena pengguna tidak dapat menyelesaikan tugas pelaporan dengan lancar.
2. Nilai rendah pada P3 (2,67) dan P7 (2,40) mencerminkan keluhan responden mengenai desain yang belum user friendly dan alur pengisian yang terlalu panjang. Pengguna merasa sistem rumit karena navigasi yang intuitif dan minimnya panduan penggunaan. Akibatnya, efisiensi pekerjaan menurun karena waktu yang seharusnya digunakan untuk pelaporan tersita untuk mempelajari dan menavigasi sistem.
3. Nilai pada P10 (3,40) yang relatif tinggi mengindikasikan bahwa pengguna menyadari kompleksitas sistem. Hal ini diperkuat dengan keluhan login bermasalah, dan bug yang menyebabkan ketidaksesuaian data SPT. Pengguna tidak hanya perlu belajar cara menggunakan sistem, tetapi juga harus belajar cara mengatasi berbagai kendala teknis yang muncul.

Secara keseluruhan, rendahnya skor SUS merefleksikan kegagalan sistem dalam memenuhi tiga aspek utama *Usability* menurut ISO 9241 efektivitas, efesiensi , dan kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang mengidentifikasi bahwa permasalahan teknis mendominasi pengalaman pengguna Coretax DJP [2].

#### 4.4.3 Kendala Utama Berdasarkan Pertanyaan Terbuka

Selain memberikan tanggapan terhadap 10 pertanyaan SUS, para responden juga diminta untuk menyampaikan kendala yang paling umum mereka hadapi serta memberikan rekomendasi perbaikan melalui pertanyaan yang bersifat terbuka. Berikut adalah ringkasan kendala yang dikeluhkan oleh 15 responden:

Tabel IV. 8 Kendala utama yang dialami pengguna Coretax DJP

| No | Kendala                                                | Jumlah Responden |
|----|--------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Sistem <i>error</i> , <i>down</i> , loading lama       | 10               |
| 2  | <i>Login</i> bermasalah (logout otomatis, susah masuk) | 5                |
| 3  | Jaringan internet tidak stabil / koneksi lemot         | 4                |
| 4  | Desain belum <i>user friendly</i>                      | 3                |
| 5  | <i>Bug</i> dan ketidaksesuaian data (misal angka SPT)  | 3                |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Menurut Tabel IV.8, masalah yang paling utama adalah sering terjadinya kesalahan sistem, *down*, dan waktu loading yang lama yang dialami oleh 10 dari 15 responden. Hal ini sesuai dengan rendahnya nilai pada pernyataan P5 (fitur berfungsi dengan baik) dan P9 (mudah digunakan).

#### 4.5 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil evaluasi data dan identifikasi kendala dari responden, disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna website Coretax DJP.

Tabel IV. 9 Rekomendasi Perbaikan Website Coretax DJP

| NO | Masalah                                          | Rekomendasi                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Sistem Error, down, loading lama.                | Menambahkan progres bar (agar pengguna tahu status proses upload dan tidak bingung saat loading lama).            |
| 2  | Login bermasalah (logout otomatis, susah masuk). | Memperpanjang session timeout, menambah fitur peringatan 5 menit sebelum timeout, menambah fitur auto-save draft. |
| 3  | Jaringan internet tidak stabil.                  | Auto save draft untuk mencegah kehilangan data saat koneksi terputus.                                             |
| 4  | Tidak ada panduan penggunaan.                    | Menyediakan user manual atau video tutorial.                                                                      |
| 5  | Duplikasi data NIK saat upload.                  | Menambahkan fitur validasi NIK otomatis dan notifikasi peringatan duplikasi.                                      |
| 6  | Pesan error tidak jelas dan membingungkan.       | Memperjelas pesan error dengan bahasa indonesia yang mudah dipahami dan disertai saran solusi.                    |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Rekomendasi yang disusun merupakan usulan perbaikan berdasarkan analisis kebutuhan pengguna dan kendala yang teridentifikasi. Namun demikian, efektivitas dari rekomendasi tersebut belum dapat dipastikan. Karena penelitian ini tidak melakukan pengujian ulang (Post-Test) terhadap desain usulan. Untuk membuktikan dampak perbaikan terhadap peningkatan *Usability*, diperlukan penelitian lanjutan yang mengimplementasikan rekomendasi dan mengukurnya kembali menggunakan metode SUS.

Rekomendasi perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil pengukuran SUS dan permasalahan yang ditemukan dari pengalaman pengguna. Rekomendasi tersebut merupakan usulan perbaikan *usability*

dan belum dapat dinyatakan telah efektif meningkatkan *usability* website Coretax DJP. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini belum melakukan pengujian ulang menggunakan metode SUS setelah rekomendasi diterapkan. Oleh karena itu, efektivitas rekomendasi masih perlu uji melalui penelitian selanjutnya dengan melakukan post-test *usability*.

#### **4.6 Rancangan Usulan Perbaikan Antarmuka (Wireframe)**

Berdasarkan hasil evaluasi dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, dilakukan perancangan perbaikan antarmuka untuk fitur pelaporan PPh 21. Tujuan dari perancangan ini adalah untuk menyederhanakan alur pengisian data, memberikan panduan yang jelas, serta memberikan umpan balik yang informatif kepada pengguna. Proses perancangan dilakukan dalam bentuk wireframe dan difokuskan pada perbaikan antarmuka yang mendukung kelancaran proses pelaporan PPh 21.

Penting untuk ditekankan bahwa penelitian ini bersifat evaluatif, bukan perancangan ulang (redesign). Fokus utama penelitian adalah untuk mengukur tingkat *usability* website Coretax DJP dengan menggunakan metode (SUS), serta menghasilkan skor kuantitatif yang menunjukkan seberapa baik sistem tersebut diterima oleh pengguna. Oleh karena itu, wireframe yang disajikan merupakan gambaran sederhana (sketsa) dari usulan perbaikan, dan bukan merupakan desain antarmuka final atau prototipe yang fungsional.

#### 4.6.1 Rancangan Dashboard pelaporan Pph 21

Dashboard adalah halaman utama yang muncul setelah pengguna berhasil masuk. Halaman ini dirancang untuk memberikan gambaran singkat mengenai status pelaporan PPh 21. Desain dashboard disajikan pada Gambar IV. 3.

| No. Bukti | Nama WP | Penghasilan Bruto | PPh Dipotong | Masa Bukti   | Status  | Aksi                                                   |
|-----------|---------|-------------------|--------------|--------------|---------|--------------------------------------------------------|
| 000.000   | KEZIA   | Rp.10.000.00      | Rp.200.000   | Januari 2025 | *Terbit | <a href="#">🔍</a> <a href="#">📄</a> <a href="#">🗑️</a> |
| 000.000   | Sari    | Rp.10.000.00      | Rp.200.000   | Januari 2025 | *Draft  | <a href="#">🔍</a> <a href="#">📄</a> <a href="#">🗑️</a> |
| 000.000   | Marsha  | Rp.10.000.00      | Rp.200.000   | Januari 2025 | *Terbit | <a href="#">🔍</a> <a href="#">📄</a> <a href="#">🗑️</a> |
| 000.000   | Icha    | Rp.10.000.00      | Rp.200.000   | Januari 2025 | *Draft  | <a href="#">🔍</a> <a href="#">📄</a> <a href="#">🗑️</a> |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 3 Rancangan Dashboard pelaporan Pph 21

#### 4.6.2 Rancangan Halaman Upload Data

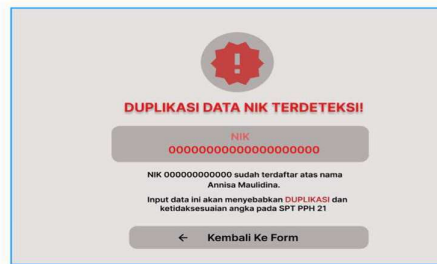
Halaman untuk mengunggah data mencakup navigasi breadcrumb yang membantu pengguna memahami posisi mereka di halaman, tautan untuk mengunduh template Excel agar data tetap terformat dengan benar, ruang drag-and-drop beserta keterangan mengenai format file (xlsx) dan maksimal ukuran (5MB), tombol untuk mengunggah yang digunakan untuk memulai prosedur unggah, serta pemberitahuan auto-save di sudut bawah yang memberikan jaminan bahwa data sudah tersimpan.

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 4 Rancangan Halaman Upload Data

#### 4.6.3 Rancangan Notifikasi Validasi NIK (Pencegahan Duplikasi Data)

Salah satu kendala yang dilaporkan responden adalah adanya duplikasi data NIK yang menyebabkan ketidaksesuaian angka pada surat pemberitahuan (SPT). Oleh karena itu, dirancang notifikasi peringatan yang muncul ketika sistem mendeteksi NIK sudah pernah terdaftar. Rancangan ini disajikan pada Gambar IV.5.



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 5 Notifikasi Validasi NIK (Peringatan Duplikasi)

Rancangan ini menjawab kendala yang dilaporkan responden terkait duplikasi data ketidaksesuaian angka pada SPT. Dengan adanya validasi otomatis ini, risiko duplikasi data dapat diminimalkan sehingga akurasi pelaporan SPT meningkat. Tombol “Kembali Ke Form” memungkinkan pengguna untuk memperbaiki input tanpa kehilangan data lain yang sudah diisi.

#### 4.6.4 Rancangan Progress Bar

Progres bar dirancang untuk memberikan informasi status upload yang jelas kepada pengguna, termasuk persentase penyelesaian, dan perkiraan waktu selesai.

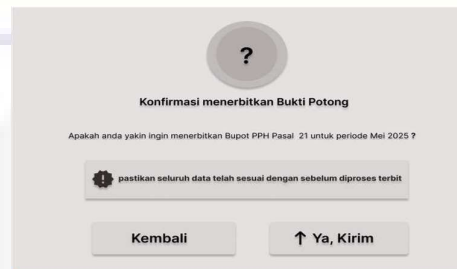


Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 6 Rancangan Progress Bar

#### 4.6.5 Rancangan Konfirmasi Submit

Gambar IV.7 memperlihatkan desain jendela konfirmasi yang muncul saat pengguna hendak menerbitkan Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21. Jendela ini dibuat untuk memberikan kesempatan terakhir kepada pengguna dalam meninjau kembali informasi sebelum diterbitkan secara resmi, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 7 Rancangan konfirmasi Submit

#### 4.6.6 Rancangan Notifikasi Peringatan Session Timeout

Untuk mengatasi kendala Logout otomatis yang dilaporkan oleh responden, dirancang notifikasi peringatan yang muncul 5 menit sebelum session timeout berakhir. Rancangan ini disajikan pada Gambar IV.8.



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 8 Notifikasi Peringatan Session Timeout

Notifikasi ini memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memperpanjang sesi atau menyimpan pekerjaan sebelum keluar otomatis. Fitur ini

menjawab keluhan responden yang mengalami logout otomatis saat sedang mengerjakan sistem website Coretax DJP.

#### 4.7 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Coretax DJP pada fitur PPh pasal 21 memperoleh skor SUS rata-rata 46,5. Nilai tersebut berada di bawah rata-rata standar SUS sebesar 68. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi 15 responden pada objek penelitian, *usability* website Coretax DJP pada fitur PPh pasal 21 masih memerlukan perbaikan.

##### 1. Implikasi Praktis

- a. Hasil penelitian menunjukan adanya hambatan yang dialami pengguna dalam proses pelaporan PPh pasal 21, terutama terkait navigasi, proses pengisian, error, loading yang lama, dan masalah login atau logout.
- b. Hambatan tersebut dapat menyebabkan pengguna membutuhkan waktu tambahan dalam menyelesaikan pekerjaan karena harus menunggu proses sistem, melakukan pengulangan proses, atau melakukan login kembali.
- c. Perbaikan pada aspek *usability* diharapkan dapat membantu pengguna menjalankan proses pelaporan dengan lebih mudah dan mengurangi hambatan yang ditemukan dalam penelitian. Namun, efektivitas dari usulan perbaikan tersebut belum dapat dipastikan karena belum dilakukan pengujian kembali menggunakan SUS setelah perbaikan.

##### 2. Implikasi teoritis

- a. Penelitian ini menggunakan metode SUS untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna terhadap website Coretax DJP.
- b. Hasil penelitian memberikan tambahan temuan mengenai pengalaman pengguna Coretax DJP, khususnya pada fitur PPh pasal 21 dalam konteks penggunaan di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti. Temuan tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dengan jumlah responden dan objek penelitian yang lebih luas.

#### 4.7.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil.

1. Jumlah responden terbatas pada 15 staf di Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti yang menggunakan website Coretax DJP untuk pelaporan PPh pasal 21. Dengan demikian, hasil penelitian ini merupakan refleksi dari pengalaman pengguna pada satu kantor konsultan pajak tertentu dan tidak dapat digeneralisasikan untuk mewakili seluruh pengguna Coretax DJP di Indonesia yang memiliki latar belakang, beban kerja, kapasitas sistem, dan kondisi akses internet yang berbeda-beda.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada fitur pelaporan PPh pasal 21, sehingga hasilnya belum tentu menggambarkan tingkat *Usability* pada fitur-fitur lain seperti PPh badan, PPN, atau E-faktur yang memiliki kompleksitas dan alur kerja berbeda.
3. Penilaian dilakukan dalam situasi penggunaan sehari-hari di kantor konsultan pajak, bukan dalam lingkungan pengujian yang terkontrol. Ini memberikan

gambaran yang lebih nyata tetapi juga pengaruh oleh faktor luar seperti kestabilan koneksi internet dan beban kerja server DJP pada waktu tertentu.

4. Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang terbatas 15 orang, yang turut mempengaruhi hasil uji validitas, dimana 2 dari 10 pertanyaan (P2 dan P8) tidak valid secara statistik. Namun, karena kuesioner SUS adalah instrumen standar yang telah terbukti valid secara global dalam berbagai penelitian, seluruh pertanyaan tetap digunakan dan hasil penelitian secara substansial tetap valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 4.7.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Setelah data diolah dengan SPSS, selanjutnya dilakukan pengujian keandalan dan keabsahan pada 10 item pertanyaan dalam kuesioner SUS. Pengujian ini bertujuan untuk memahami sifat dari alat yang digunakan dalam studi ini.

##### 4.7.4.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan perhitungan dengan 15 responden dengan derajat kebebasan ( $df=13$ ,  $r\text{-tabel}=0,514$ ), diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas

| Pertanyaan | r-hitung | r-tabel | keterangan  |
|------------|----------|---------|-------------|
| P1         | 0,814    | 0,514   | Valid       |
| P2         | 0,346    | 0,514   | Tidak Valid |
| P3         | 0,733    | 0,514   | Valid       |
| P4         | 0,610    | 0,514   | Valid       |
| P5         | 0,594    | 0,514   | Valid       |
| P6         | 0,740    | 0,514   | Valid       |
| P7         | 0,599    | 0,514   | Valid       |
| P8         | 0,446    | 0,514   | Tidak Valid |
| P9         | 0,790    | 0,514   | Valid       |
| P10        | 0,530    | 0,514   | Valid       |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan data yang ada, dari sepuluh pertanyaan terdapat delapan pertanyaan yang menunjukkan nilai  $r$ -hitung lebih tinggi dibandingkan  $r$ -tabel, sehingga dinyatakan valid. Sementara itu, P2 dan P8 memiliki  $r$ -hitung yang lebih rendah dari  $r$ -tabel, yang mengakibatkan keduanya dinyatakan tidak valid menurut kriteria pengujian yang diterapkan. Korelasi dari P2 dan P8 yang berada di bawah  $r$ -tabel menandakan bahwa hubungan keduanya dengan skor total pada sampel penelitian relatif lebih lemah. Hal ini mungkin berkaitan dengan jumlah responden yang terbatas serta karakteristik jawaban yang diberikan oleh responden. Namun, penyebab dari ketidakvalidan ini tidak dapat dipastikan semata-mata berdasarkan hasil dari uji statistik.

Walaupun terdapat dua pertanyaan yang tidak memenuhi kriteria validitas statistik dalam penelitian ini, kesepuluh butir pertanyaan tetap digunakan untuk menghitung SUS, karena semua butir tersebut termasuk dalam instrumen SUS yang sudah terstandarisasi. Dengan demikian, hasil SUS pada penelitian ini dicatat berdasarkan kesepuluh butir pertanyaan tersebut, sambil tetap mengingat keterbatasan yang ada pada hasil uji validitas.

#### 4.7.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .754                   | 11         |

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Gambar IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan gambar diatas, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0,754. Nilai ini berada pada rentang 0,70 – 0,90, yang termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi (Baik). Dengan demikian, instrumen kuesioner SUS dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam mengukur tingkat *usability* website Coretax DJP.

