



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

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

Annisa Maulidina¹, Fattya Ariani²

¹Sistem informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta

*Correspondent Author : annisamaulidina041@gmail.com ¹

Author Email: annisamaulidina041@gmail.com ¹, fattya.fty@nusamandiri.ac.id ²

In Indonesian

Abstrak: Transformasi digital dibidang perpajakan melalui sistem coretax DJP bertujuan meningkatkan efesiensi, 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 skala Likert 1-5 yang disebarkan kepada 15 Staf Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti menggunakan teknik sampling jenuh. Hasilnya penelitian menunjukan rata-rata skor SUS sebesar 46,5 yang termasuk kategori *Not Acceptable* dengan *Grade Scale* F dan *Adjective Rating* *Poor*. Skor ini jauh dibawah standar 68, mengindikasikan sistem masih memiliki banyak kelemahan. Penelitian menyimpulkan bahwa website Coretax DJP memiliki tingkat *usability* rendah dan belum dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada aspek *usability*, seperti penambahan *progress barr* untuk kepastian status upload, validasi Nik otomatis mencegah duplikasi data, auto-save draft mencegah kehilangan data, dan notifikasi session timeout agar pengguna tidak logout tiba-tiba.

Kata kunci: *Usability*, *System Usability Scale* (SUS), Coretax DJP, PPh Pasal 21

In English

Abstract: Digital transformation in the field of taxation through the DjP Coretax system aims to improve efficiency, but it still faces technical challenges such as errors, system downtime, slow loading times, and duplicate 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. The questionnaire consisted of 10 questions on a 1–5 Likert scale and was distributed to 15 staff members at the Heni Susanti Tax Consulting Office 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 score is far below the standard of 68, indicating that the system still has many shortcomings. The study concluded that the DJP Coretax website has a low level of usability and has not been well-received by users. Recommendations for improvement focus on usability aspects, such as adding a progress bar to confirm upload status, automatic NIK validation to prevent data duplication, auto-save for drafts to prevent data loss, and session timeout notifications to prevent users from being logged out unexpectedly.

Keywords: *Usability*, *System Usability Scale* (SUS), Coretax DJP, Income Tax Article 21





Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](#).

Received: yyyy-mm-dd. **Revised:** yyyy-mm-dd. **Accepted:** yyyy-mm-dd **Issue Period:** Vol.10 No.2 (2026), Pp. x-x (isi editor)

I. PENDAHULUAN

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 *System Usability Scale* (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 PenelitianTerkait

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 *System Usability Scale* (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 [15].

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 *System Usability Scale* (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 hasilkan, 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 [16] .

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 dilapangan.

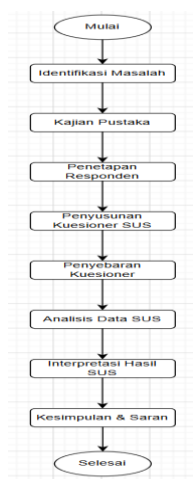
II. METODE DAN MATERI

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.

2.1 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.

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



Gambar 1 Alur Tahapan Penelitian

Penjelasan setiap tahapan 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 *System Usability Scale* (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.

2.2 Instrumen Penelitian

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

Tabel 1. Daftar Pernyataan Kuesioner SUS

No	Daftar Pernyataan
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.

No	Daftar Pernyataan
5	Fitur-fitur pada website Coretax DJP terintegrasi dengan baik.
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.

Adapun skala penilaian yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 2.

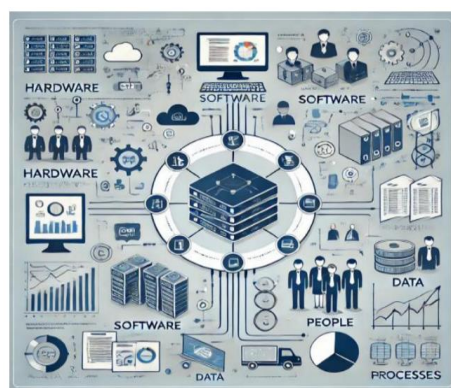
Tabel 2. Skala *Likert*

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

2.3 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].



Gambar 2 Sistem Informasi

2.2 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].

2.3 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 efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*) [9].

2.4 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 [10].

2.5 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 [9]. SUS terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1-5, dimana pertanyaan ganjil bersifat positif dan pertanyaan genap bersifat negatif. Untuk menghitung skor sus, setiap jawaban dikonversi, dijumlahkan, lalu dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor antara 0 hingga 100 [11].

Berdasarkan klasifikasi *Acceptability Ranges*, skor diatas 70 termasuk dalam kategori *Acceptable* (diterima), skor antara 50-70 termasuk *Marginal* (batas ambang), dan skor dibawah 50 termasuk *Not Acceptable* (tidak diterima). Selain itu interpretasi juga dapat dilakukan melalui *Grade Scale* (nilai huruf A hingga F) dan *Adjective Rating* (kata sifat seperti *Excellent*, *Good*, *Poor*, hingga *Worst Imaginable*).

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

Gambar 3 Rumus perhitungan *System Usability Scale*

Keterangan :

- U_{2n-1} = nilai jawaban pada pertanyaan ganjil ke-n
- U_{2n} = nilai jawaban pada pertanyaan genap ke-n

2.6 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 [12]. 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 [13] [14]. 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 [13].

III. PEMBAHASA DAN HASIL

3.1 Hasil Evaluasi Sistem Berjalan

Evaluasi awal dilakukan untuk menilai tingkat usability website Coretax DJP pada fitur pelaporan Pph pasal 21 menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang di isi oleh 15 staf Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti sebagai pengguna aktif sistem. Pengujian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran kondisi usability sistem yang sedang digunakan. Data hasil kuesioner selanjutnya diolah dengan mengonversi skor setiap butir pertanyaan sesuai aturan perhitungan SUS.

Hasil perhitungan skor SUS masing-masing responden disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Perhitungan Skor SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
R1	0	3	0	4	0	2	1	2	0	2	14	35
R2	4	2	2	4	0	1	1	1	1	0	16	40
R3	0	3	2	3	1	2	2	2	2	2	19	47,5
R4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	25	62,5
R5	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	18	45
R6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19	47,5
R7	0	3	0	4	0	3	0	3	0	2	15	37,5
R8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	52,5
R9	4	2	3	3	2	1	2	2	3	0	22	55
R10	4	4	4	0	1	2	2	3	3	3	26	65
R11	3	1	1	3	0	2	0	2	1	2	15	37,5
R12	3	3	1	3	1	0	1	0	1	0	13	32,5
R13	4	2	2	0	2	0	2	1	2	0	15	37,5
R14	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	19	47,5
R15	2	4	1	2	2	2	2	3	0	4	22	55
Skor												46,5

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 3, sistem memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 46,5. Mengacu pada interpretasi *System Usability Scale*, nilai tersebut termasuk dalam kategori *Not Acceptable* (Tidak Diterima), dengan *Grade Scale F* dan *Adjective Rating Poor* (Buruk). Nilai ini menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan yang signifikan dari sisi *usability*. Rendahnya skor dipengaruhi oleh beberapa kendala yang ditemukan selama observasi, antara lain sering terjadinya *error*, proses loading yang lama, *logout* otomatis, serta duplikasi data NIK.

3.2 Identifikasi Kendala Pengguna

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 4. Identifikasi Kendala Pengguna

No	Kendala	Respon
1	Sistem error, down, loading lama	10
2	Login bermasalah (logout otomatis, susah masuk)	5
3	Jaringan internet tidak stabil / koneksi lemot	4
4	Desain belum user friendly	3

5 | Bug dan ketidaksesuaian data
(misal angka SPT)ampilan
Formulir yang Terlalu Padat

3

masalah yang paling utama adalah sering terjadinya kesalahan sistem, down, dan waktu loading yang lama yang dialami oleh 10 dari 15 responden .

3.3 Rekomendasi Perbaikan

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

Tabel 5. 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.

Rekomendasi difokuskan pada masalah yang paling dikeluhkan responden, yaitu sistem error, down, dan loading lama. Perbaikan teknis seperti peningkatan kapasitas server dan optimalisasi database menjadi prioritas utama. Selain itu, perpanjangan session timeout dan validasi NIK otomatis juga diusulkan untuk mengatasi kendala logout otomatis dan duplikasi data.

3.4 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.

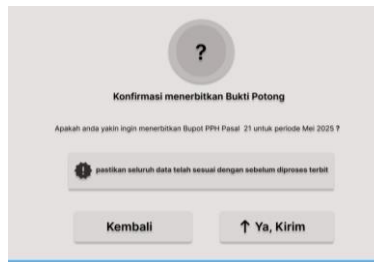
Penting untuk ditekankan bahwa penelitian ini bersifat evaluatif, bukan perancangan ulang (redesign). Fokus utama penelitian adalah untuk mengukur tingkat usability website Coretax DJP dengan menggunakan metode (SUS), serta menghasilkan skor kuantitatif yang menunjukkan seberapa baik sistem tersebut 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.

3.4.1 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 dan akses cepat ke fitur-fitur utama.

3.4.5 Rancangan Konfirmasi Submit

Gambar 6 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.



Gambar 8 Rancangan konfirmasi Submit

3.4.6 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 7.



Gambar 9 Notifikasi Peringatan Session Timeout

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi kegunaan website Coretax DJP yang dilakukan dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dan melibatkan 15 staf dari Kantor Konsultan Pajak Heni Susanti, diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 46,5. Skor ini tergolong dalam kategori Tidak Diterima dengan Grade Scale F dan *Adjective Rating* Buruk. Nilai ini mengindikasikan bahwa tingkat kegunaan website Coretax DJP masih sangat rendah dan sistem belum dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Masalah utama yang dialami pengguna mencakup seringnya sistem mengalami kesalahan, tidak berfungsi, dan waktu pemuatan yang lama (66,7% responden), masalah saat login termasuk logout otomatis (33,3% responden), serta duplikasi data NIK yang menyebabkan ketidakcocokan angka pada Surat Pemberitahuan (SPT). Saran perbaikan lebih ditekankan pada aspek kegunaan, seperti menambahkan progress bar untuk memastikan status unggah, validasi NIK otomatis untuk menghindari duplikasi data, penyimpanan otomatis untuk draf guna mencegah kehilangan data, serta notifikasi timeout sesi untuk menghindari logout tiba-tiba. Saran-saran ini dituangkan dalam format wireframe yang memberikan gambaran sederhana mengenai usulan perbaikan antarmuka. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang sistem (DJP) untuk meningkatkan kualitas kegunaan Coretax DJP, sehingga skor SUS dapat meningkat dan pengalaman pengguna dalam pelaporan PPh Pasal 21 menjadi lebih baik.

REFERENSI

- [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] 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.
 - [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] Tenia Wahyuningrum, *Buku Referensi Kuesioner dalam Pengukuran Usability*. Deepublish Digital, 2023.
 - [10] Jubilee Enterprise, *Pengantar Desain UI/UX*. PT. Elex Media Komputindo, 2024.
 - [11] S. Redja, O. Siregar, and J. Hendrawan, "Analisis Aplikasi Buku Tamu Kejari Usability Scale Langsa Menggunakan Metode System," vol. 9, no. December, pp. 182–190, 2024.
 - [12] 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.
 - [13] 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.
 - [14] N. A. Manajemen, "ISSN : 3025-9495 Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi," vol. 17, no. 7, 2025.
 - [15] T.M.A. Akbar *et al.*, "Journal of Informatics and Computer Science," *Des. Video Profile s1-Informatik Eng.*, vol. 4, no. 1, pp. 57–64, 2018.
 - [16] ida ayu Kade, "Program studi sarjana terapan akuntansi manajerial jurusan akuntansi politeknik negeri bali 2022," 2022.

Submission Jurnal: Journal of Information System, Informatics and Computing (JISICOM)

Link Submit: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom>

Journal of Information System, Informatics and Computing

English View Site annisa

Submission Library View Metadata

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

Annisa Maulidina, Fatty Ariani

Tasks 0

Submissions

Submission Review Copyediting Production

Submission Files Search

6877-2 annisa_Author_jurnal_(Annisa_Maulidina).docx (2) Information System & Data Science (IS & DS)

Download All Files