

# ***Analisis Usability Website Coretax Menggunakan Heuristic Evaluation***

## **Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Sistem Informasi



**Aloysius Rama Gunawan**

**NPM: 211711189**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2026**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USABILITY WEBSITE CORETAX MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION

yang disusun oleh

Aloysius Rama Gunawan

211711189

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 April 2026

|                    |                                           | Keterangan       |
|--------------------|-------------------------------------------|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Citra Yayu' Palangan, S.T., M.Sc.       | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji        |                                           |                  |
| Penguji 1          | : Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2          | : Rangga Perwiratama S.T., M.Kom.         | Telah Menyetujui |
| Penguji 3          | : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.         | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 27 April 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Aloysius Rama Gunawan  
NPM : 211711189  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis *Usability Website* Coretax Menggunakan  
*Heuristic Evaluation*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 April 2026

Yang menyatakan,

Aloysius Rama Gunawan  
211711189

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "*Analisis Usability Website Coretax Menggunakan Heuristic Evaluation*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M. Sc. selaku dosen pembimbing kedua yang selalu setia, membimbing, dan dengan sabar membimbing penulis hingga akhir.
2. Keluarga penulis terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Tuhan, bahwa penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Para evaluator yang terdiri dari 3 evaluator, Pak Bkti Suratmanto S.T., M.Kom. Saudara Gabriel Allba Shemi Yuma, dan Saudara I Komang Agus Tinar Virgo Triyana Putra yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi memberikan penilaian dalam proses evaluasi website Coretax.
4. Teman-teman penulis yang selalu mendukung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah menyemangati dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan layanan perpajakan digital di Indonesia.

Yogyakarta, 20 April 2026

Penulis,

Aloysius Rama Gunawan

211711189

## INTISARI

Website Coretax merupakan platform resmi layanan perpajakan digital yang wajib digunakan oleh seluruh wajib pajak sejak 1 Januari 2025 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024. Meski bersifat wajib, pengguna masih menghadapi kendala pada navigasi, kejelasan tampilan, dan struktur informasi saat menggunakan website tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability* website Coretax dan memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* berdasarkan sepuluh prinsip Nielsen dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Evaluasi dilakukan oleh tiga evaluator ahli secara independen menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan prinsip heuristik. Setiap permasalahan dinilai menggunakan *severity rating* berskala 0 sampai 4. Hasil evaluasi menemukan 69 temuan mentah yang dirangkum menjadi 30 permasalahan utama pada sembilan dari sepuluh prinsip Nielsen. Sebanyak 5 permasalahan tergolong **Major Usability Problem**, 8 tergolong **Minor Usability Problem**, 8 tergolong **Cosmetic Problem**, dan 9 **Don't Agree**. Permasalahan paling kritis ditemukan pada prinsip *Help and Documentation* dan *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*. Seluruh permasalahan diberikan rekomendasi perbaikan yang berlandaskan kajian literatur relevan.

**Kata Kunci:** *usability; heuristic evaluation; coretax; user experience; website pemerintah*



## ABSTRACT

The Coretax website is the official digital tax service platform mandatory for all taxpayers in Indonesia since January 1, 2025, as regulated by the Minister of Finance Regulation Number 81 of 2024. Despite its mandatory status, users still encounter difficulties related to navigation, interface clarity, and information structure. This study aims to analyze the usability level of the Coretax website and provide interface improvement recommendations. The method applied is Heuristic Evaluation based on Nielsen's ten usability principles with a qualitative descriptive approach. Three expert evaluators conducted independent assessments using an instrument developed from heuristic principles. Each identified problem was rated using a severity rating scale from 0 to 4. The evaluation produced 69 raw findings, consolidated into 30 main usability problems spanning nine of the ten Nielsen heuristic principles. Five problems were classified as **Major Usability Problem**, eighth as **Minor Usability Problem**, eighth as **Cosmetic Problems**, and nine as **Don't Agree**. The most critical issues were found in the Help and Documentation principle and the Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors principle. All 30 problems received improvement recommendations grounded in relevant literature.

**Keywords:** usability; heuristic evaluation; coretax; user experience; government website



## DAFTAR ISI

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                 | ii        |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....             | iii       |
| PRAKATA.....                                            | iv        |
| INTISARI .....                                          | v         |
| ABSTRACT .....                                          | vi        |
| DAFTAR ISI .....                                        | vii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                      | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                                       | x         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                 | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                | 2         |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian.....                          | 2         |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                             | 2         |
| 1.5 Batasan Masalah .....                               | 2         |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                            | 3         |
| 1.7 Bagan Keterkaitan.....                              | 3         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                     | <b>4</b>  |
| 2.1 Studi Sebelumnya .....                              | 4         |
| 2.2 Dasar Teori .....                                   | 9         |
| 2.2.1 <i>User Experience</i> .....                      | 9         |
| 2.2.2 <i>Usability</i> .....                            | 9         |
| 2.2.3 <i>Heuristic Evaluation</i> .....                 | 9         |
| 2.2.4 Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i> Nielsen ..... | 10        |
| 2.2.5 <i>Severity Rating</i> .....                      | 11        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>              | <b>13</b> |
| 3.1 Metode Penelitian .....                             | 13        |
| 3.2 Tahapan Penelitian .....                            | 14        |
| 3.2.1 Identifikasi Masalah .....                        | 15        |
| 3.2.2 Studi Literatur .....                             | 15        |
| 3.2.3 Penentuan Instrumen Evaluasi .....                | 15        |
| 3.2.4 Penentuan Evaluator .....                         | 20        |
| 3.2.5 Evaluasi .....                                    | 21        |
| 3.2.6 Analisis Data.....                                | 22        |
| 3.2.7 Penyusunan Rekomendasi dan Perbaikan.....         | 22        |
| 3.2.8 Kesimpulan dan Saran .....                        | 22        |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                   | <b>24</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data .....                                                 | 24        |
| 4.1.1 Pelaksanaan Evaluasi .....                                           | 24        |
| 4.1.2 Evaluasi Masalah.....                                                | 24        |
| 4.1.3 Rangkuman Temuan Permasalahan .....                                  | 46        |
| 4.1.4 Penilaian Severity Rating .....                                      | 48        |
| 4.2 Pembahasan.....                                                        | 52        |
| 4.3 Rekomendasi Perbaikan .....                                            | 57        |
| 4.3.1 Rekomendasi Taktis .....                                             | 75        |
| 4.3.2 Deskriptif Rekomendasi Perbaikan.....                                | 76        |
| 4.3.3 Analisis Prioritas Prinsip <i>Help and Documentation</i> (H10) ..... | 77        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                    | <b>80</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                        | 80        |
| 5.2 Saran .....                                                            | 81        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                | <b>83</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                      | <b>86</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan.....   | 3  |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian ..... | 14 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Rangkuman Studi Sebelumnya .....                                          | 7  |
| Tabel 2.2 Prinsip Heuristic .....                                                   | 11 |
| Tabel 2.3 Skala <i>Severity Rating</i> .....                                        | 12 |
| Tabel 3.1 Instrumen Evaluasi .....                                                  | 15 |
| Tabel 3.2 Identitas Evaluator .....                                                 | 21 |
| Tabel 4.1 Pelaksanaan Evaluasi .....                                                | 24 |
| Tabel 4.2 Hasil Evaluasi Website Coretax .....                                      | 25 |
| Tabel 4.3 Rangkuman Masalah Website Coretax .....                                   | 47 |
| Tabel 4.4 Penilaian dan Hasil Evaluasi <i>Severity Rating</i> Website Coretax ..... | 50 |
| Tabel 4.5 Rekomendasi Perbaikan .....                                               | 60 |
| Tabel 4.6 Rekomendasi Taktis .....                                                  | 66 |

