

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpajakan merupakan komponen penting dalam pembiayaan negara. Sistem perpajakan yang efektif harus memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memahami kewajiban serta menyelesaikan proses administrasi. Modernisasi administrasi perpajakan menjadi tren global untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik [1]. Perkembangan teknologi informasi kemudian mendorong pemerintah mengadopsi layanan perpajakan digital untuk mempercepat proses pelaporan dan pengelolaan data.

Salah satu wujud modernisasi tersebut adalah pemanfaatan website Coretax sebagai media utama layanan perpajakan digital. Sejak 1 Januari 2025, website Coretax menjadi platform resmi yang wajib digunakan oleh seluruh wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 [2]. Website ini berfungsi sebagai sarana akses informasi dan penyelesaian kewajiban perpajakan secara daring. Kualitas pengalaman pengguna menjadi aspek penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah [3]. User Experience akan berpengaruh pada persepsi kemudahan, kejelasan, dan efektivitas penggunaan [4].

Meskipun merupakan layanan wajib bagi seluruh wajib pajak, pengguna masih menghadapi berbagai kendala saat berinteraksi dengan website Coretax. Penelitian sebelumnya menemukan adanya masalah pada navigasi, kejelasan tampilan, dan struktur informasi yang memengaruhi kenyamanan serta efektivitas penyelesaian tugas perpajakan [5]. Tantangan adopsi teknologi perpajakan juga muncul dari aspek literasi digital, tingkat pemahaman antarmuka, serta ekspektasi pengguna terhadap sistem [6]. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada website Coretax perlu dievaluasi secara mendalam.

Pengalaman pengguna yang kurang optimal dapat menghambat efektivitas layanan, meningkatkan waktu penggunaan, dan menurunkan kepuasan wajib pajak. Maka layanan digital pemerintah perlu menyajikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta mendukung alur penyelesaian tugas sehingga proses

administrasi dapat berjalan lebih lancar [7].

Permasalahan user experience pada website Coretax telah terdokumentasi secara nyata sejak peluncurannya, di mana ditemukan kendala pada navigasi, umpan balik sistem, dan kejelasan pesan kesalahan yang langsung menghambat penyelesaian kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, analisis User Experience menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Aspek *usability* merupakan faktor yang memengaruhi kualitas user experience, karena tingkat kemudahan penggunaan sistem akan menentukan efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan yang diharapkan [8].

1.2. Rumusan Masalah

Website Coretax sebagai layanan perpajakan digital terbukti memiliki permasalahan user experience yang memengaruhi kemudahan penggunaan, efisiensi penyelesaian tugas, dan kepuasan pengguna. Penelitian yang secara khusus menganalisis *usability* website Coretax menggunakan pendekatan evaluasi ahli masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan analisis *usability* pada website Coretax untuk mengidentifikasi permasalahan secara terstruktur dan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana tingkat *usability website* Coretax berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* Nielsen?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *usability* pada *website* Coretax serta memberikan rekomendasi perbaikan.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi *usability website* Coretax menggunakan metode *Heuristic Evaluation* oleh Nielsen.
2. Evaluasi difokuskan pada antarmuka website yang digunakan oleh wajib pajak dan tidak mencakup sistem inti Coretax maupun modul internal lainnya.

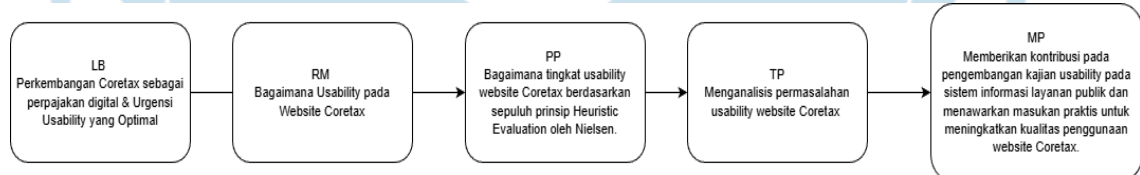
3. Penelitian ini hanya menilai sepuluh prinsip heuristik Nielsen tanpa melakukan perbandingan dengan metode evaluasi *usability* lainnya.
4. Penilaian dilakukan berdasarkan observasi evaluator terhadap tampilan dan alur penggunaan website, tanpa mengukur performa teknis server, keamanan sistem, maupun aspek kebijakan perpajakan.
5. Respon pengguna tidak digunakan sebagai data utama.
6. Penelitian ini tidak menganalisis efisiensi proses perpajakan dari sudut pandang substansi perpajakan karena evaluator tidak memiliki keahlian khusus di bidang perpajakan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pengelola website Coretax dalam mengidentifikasi permasalahan *usability* dan menyusun rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kemudahan penggunaan layanan perpajakan digital.

1.7 Bagan Keterkaitan

Bagan keterkaitan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan