

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian ini didasarkan pada studi-studi terdahulu yang relevan dengan topik evaluasi *usability* sistem digital, khususnya yang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Studi-studi tersebut menjadi landasan awal dalam memahami permasalahan yang umum ditemukan pada antarmuka layanan digital, sekaligus menjadi acuan dalam menentukan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Rangkuman dari studi-studi sebelumnya disajikan pada Tabel 2.1.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini ditunjukkan oleh penelitian Findra Kartika Sari Dewi dkk. [9] yang bertujuan mengevaluasi *usability* website SIATMA Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan akademik berbasis web. Metode yang digunakan adalah *mixed methods* dengan *Heuristic Evaluation* sebagai pendekatan kualitatif dan *System Usability Scale* sebagai pendekatan kuantitatif. *Heuristic Evaluation* dilakukan oleh tiga evaluator dengan latar belakang *front end developer*, sedangkan SUS melibatkan 63 mahasiswa UAJY angkatan 2017 hingga 2020 sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 25 permasalahan *usability* yang ditemukan, dengan permasalahan dominan pada aspek *visibility of system status* dan *aesthetic and minimalist design*. Dua permasalahan berada pada kategori *catastrophe* dan delapan pada kategori *major*. Skor SUS sebesar 54,4 menunjukkan tingkat *usability* rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa SIATMA belum memberikan pengalaman pengguna yang optimal sehingga diperlukan perbaikan pada navigasi, umpan balik sistem, konsistensi desain, dan penyediaan panduan penggunaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Farhan Rivaldy Mudzakir [10] yang membahas inovasi kebijakan Coretax dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Coretax sebagai

sistem terintegrasi layanan perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Responden penelitian terdiri dari pegawai pajak yang terlibat langsung dalam implementasi Coretax.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Coretax mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan perpajakan. Namun, pada tahap awal implementasi terjadi penurunan jumlah pendaftaran wajib pajak baru. Kondisi ini dipengaruhi oleh masa transisi sistem, keterbatasan literasi digital pengguna, dan kurangnya sosialisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna dan strategi pendukung implementasi.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh I Gede Ary Kartika Wirawan dkk. [11] yang mengevaluasi kualitas antarmuka website Bappeda Kabupaten Bangli. Penelitian ini bertujuan mengukur *usability* website pemerintah sebagai sarana layanan publik. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale*. Evaluasi heuristik dilakukan oleh evaluator ahli UI UX, sedangkan pengukuran SUS melibatkan 399 responden masyarakat Kabupaten Bangli.

Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 35,2 yang termasuk dalam kategori tidak dapat diterima. *Heuristic Evaluation* menemukan banyak pelanggaran prinsip *usability*, terutama pada aspek konsistensi, navigasi, dan bantuan pengguna. Temuan ini menunjukkan website Bappeda Bangli belum memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian merekomendasikan perancangan ulang antarmuka dengan fokus pada navigasi yang lebih intuitif, konsistensi desain, dan penyediaan dokumentasi bantuan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Alif Andhika Wiraraja dan Biktra Rudianto [12] yang menganalisis kualitas Portal Digital Coretax Jakarta di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna internal terhadap aplikasi Coretax. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction*. Responden penelitian berjumlah 100 pegawai ASN Bapenda DKI Jakarta sebagai pengguna aktif aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh responden menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi Coretax. Variabel timeliness atau kecepatan sistem menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, nilai koefisien determinasi hanya sebesar 20,1 persen. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna internal belum sepenuhnya merepresentasikan kualitas sistem secara menyeluruh dan masih terdapat faktor lain di luar model EUCS yang memengaruhi kepuasan.

Penelitian terdahulu terakhir dilakukan oleh Nadiyah Hibrizi dkk. [13] yang menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna melalui variabel kepercayaan pada aplikasi Coretax. Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antar variabel dalam sistem perpajakan digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei daring dan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square*. Responden penelitian berjumlah 170 pengguna aplikasi Coretax.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Kepercayaan terbukti berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien sebesar 0,690. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna Coretax harus diawali dengan perbaikan kualitas sistem, kejelasan informasi, dan upaya membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem perpajakan digital.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, terbatasnya penelitian yang secara khusus mengevaluasi *usability* antarmuka website Coretax menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berdasarkan sepuluh prinsip Nielsen. Penelitian yang ada cenderung berfokus pada aspek kebijakan implementasi, kepuasan pengguna internal, atau evaluasi *usability* pada objek website lain. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan evaluasi *usability* secara sistematis terhadap antarmuka website Coretax yang digunakan oleh wajib pajak, guna menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terarah

Tabel 2.1 Rangkuman Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Perbedaan Penelitian
1	Findra Kartika Sari Dewi, dkk.	2023	Mengevaluasi <i>usability</i> website SIATMA.	<i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>System Usability Scale</i> .	Ditemukan 25 masalah <i>usability</i> dan skor SUS 54,4 yang menunjukkan <i>usability</i> rendah.	Penelitian ini menggunakan HE dan SUS pada website akademik.
2	Farhan Rivaldy Mudzakir.	2025	Menganalisis inovasi kebijakan Coretax dalam modernisasi administrasi perpajakan.	Kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Coretax meningkatkan efisiensi layanan, namun terjadi penurunan pendaftaran wajib pajak pada tahap awal.	Fokus penelitian pada kebijakan dan implementasi sistem, bukan evaluasi <i>usability</i> antarmuka website Coretax.
3	I Gede Ary Kartika Wirawan, dkk.	2025	Mengevaluasi kualitas antarmuka website Bappeda Bangli.	<i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>System Usability Scale</i> .	Skor SUS 35,2 dan banyak masalah pada navigasi serta konsistensi.	Objek penelitian adalah website Bappeda Bangli dan menggunakan <i>System Usability Scale</i> .

4	Alif Andhika Wiraraja dan Biktra Rudianto.	2024	Mengukur kepuasan pengguna internal Portal Digital Coretax Jakarta.	<i>End User Computing Satisfaction.</i>	Pengguna internal merasa puas dan kecepatan sistem menjadi faktor utama kepuasan.	Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna internal, bukan menganalisis <i>usability</i> antarmuka website dengan Heuristic Nielsen.
5	Nadiyah Hibrizi, dkk.	2025	Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan.	Survei kuantitatif dengan analisis SEM PLS.	Kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna.	Fokus pada hubungan variabel kepuasan, bukan evaluasi <i>usability</i> antarmuka website Coretax dengan Heuristic Nielsen.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 *User Experience*

User Experience adalah pengalaman pengguna yang terbentuk dari interaksi pengguna dengan sistem digital secara menyeluruh. Pengalaman ini mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan proses, kenyamanan, dan nilai layanan yang diterima. Pengalaman pengguna berkembang seiring waktu dan dipengaruhi oleh pola penggunaan serta tingkat keterlibatan pengguna dalam sistem. *User Experience* yang baik meningkatkan kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan sistem dan membentuk loyalitas pengguna [14].

2.2.2 *Usability*

Usability merupakan atribut kualitas sistem yang menilai sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna. *Usability* menekankan pada kemudahan belajar, efisiensi penggunaan, kemampuan mengingat alur sistem, pencegahan kesalahan, serta kepuasan pengguna. Sistem dengan *usability* yang baik membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efektif tanpa menimbulkan kebingungan atau beban kognitif yang tinggi. *Usability* memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan [15], [16].

2.2.3 *Heuristic Evaluation*

Heuristic Evaluation merupakan metode evaluasi *usability* berbasis inspeksi yang dilakukan oleh evaluator dengan menilai antarmuka sistem untuk mengidentifikasi permasalahan berdasarkan prinsip-prinsip *usability*. Metode ini bersifat informal karena tidak melibatkan pengguna secara langsung, sehingga lebih efisien dalam waktu dan biaya dibandingkan metode empiris seperti *user testing*. Dalam penerapannya, evaluator mengamati tampilan, alur interaksi, serta kejelasan informasi pada sistem, kemudian mencatat permasalahan yang ditemukan. Penggunaan tiga hingga lima evaluator dinilai optimal karena mampu menemukan sebagian besar permasalahan melalui penggabungan hasil evaluasi. Metode ini mudah diterapkan, tidak memerlukan perencanaan kompleks, dan dapat digunakan pada berbagai tahap pengembangan sistem,

meskipun hasilnya bergantung pada kemampuan evaluator dan tidak selalu memberikan solusi langsung terhadap masalah yang ditemukan [15], [16].

2.2.4 Prinsip *Heuristic Evaluation* Nielsen

Prinsip *Heuristic Evaluation* Nielsen terdiri dari sepuluh prinsip *usability* yang digunakan sebagai pedoman dalam mengevaluasi antarmuka pengguna. Prinsip tersebut meliputi visibilitas status sistem, kesesuaian sistem dengan dunia nyata, kontrol dan kebebasan pengguna, konsistensi dan standar, pencegahan kesalahan, pengenalan dibandingkan ingatan, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, desain estetis dan minimalis, bantuan pemulihan kesalahan, serta bantuan dan dokumentasi. Prinsip-prinsip ini digunakan secara luas karena mampu mengidentifikasi masalah *usability* secara sistematis dan terstruktur [16]. Prinsip Heuristic oleh Nielsen dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Prinsip Heuristic

Kode	Variabel Heuristic	Definisi
H1	<i>Visibility of system Status</i>	Suatu sistem dapat memberitahu pengguna terhadap situasi yang sedang terjadi dari feedback yang diberikan.
H2	<i>Match between system and the real world</i>	Suatu sistem perlu menggunakan konsep dan bahasa yang dengan mudah dimengerti oleh <i>user</i> .
H3	<i>User control and freedom</i>	Pencegahan kesalahan yang mungkin dilakukan oleh <i>user</i> , dan sistem perlu membuat menu untuk undo atau redo.
H4	<i>Consistency and standard</i>	Konsistensi antarmuka pada sistem sesuai standar.
H5	<i>Error prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang dapat terjadi.
H6	<i>Recognition rather than recall</i>	Komponen pada sistem yang dibuat mudah supaya <i>user</i> tidak

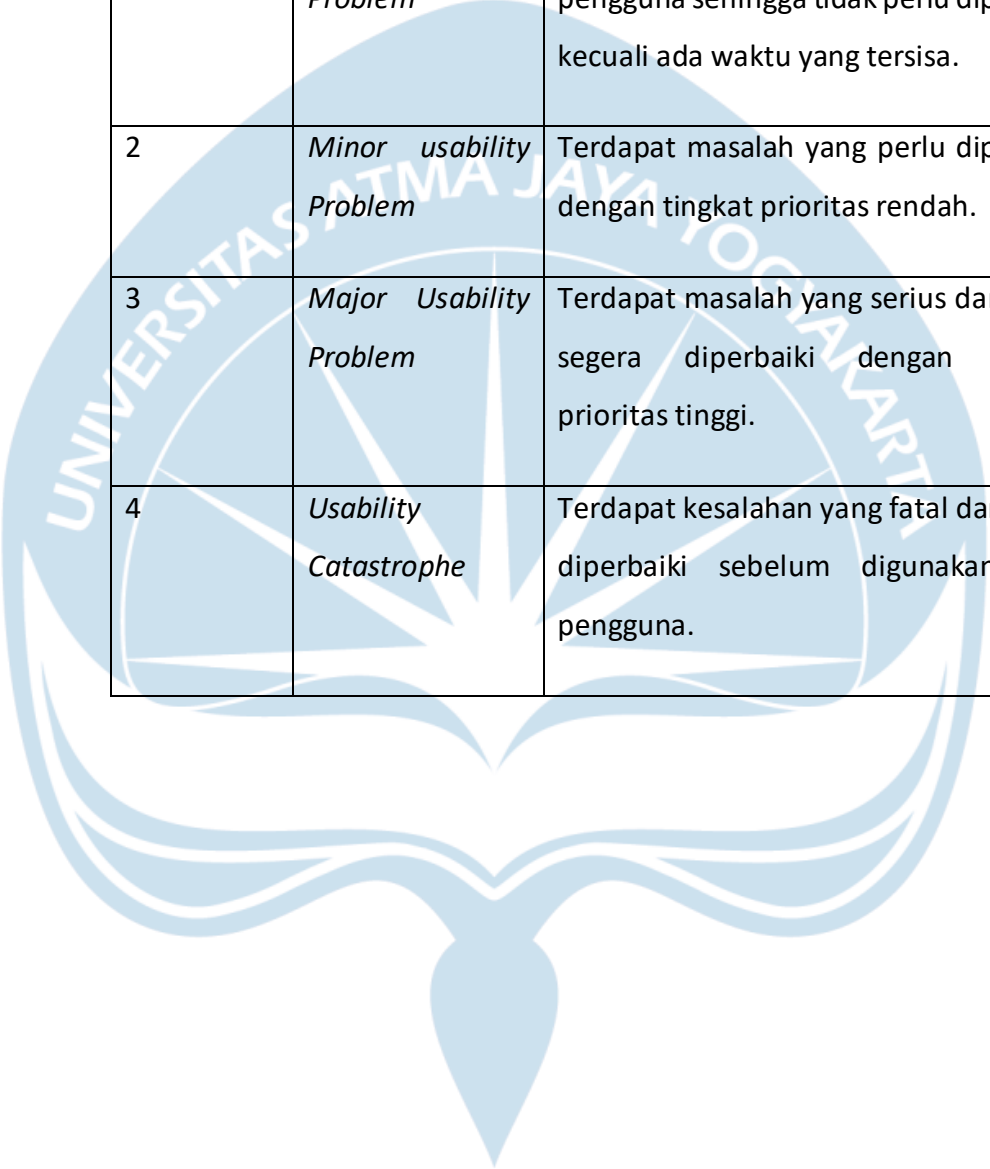
		perlu mengingat-ingat proses berikutnya.
H7	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Suatu sistem yang bersifat efisien serta fleksibel membuat user cepat dalam melakukan tugas.
H8	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Desain yang aesthetic tidak mengganggu pengguna dalam menggunakan suatu sistem.
H9	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	Pesan error dengan bahasa yang sederhana dan memberikan solusi kepada user.
H10	<i>Help and documentation</i>	Menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi untuk membantu user dalam menggunakan sistem.

2.2.5 Severity Rating

Di dalam metode *heuristic evaluation* terdapat severity rating yang dipakai evaluator untuk menilai tingkat keparahan yang terjadi terhadap sistem. Severity rating juga dapat digunakan untuk mengalokasikan sebagian besar sumber daya guna memperbaiki masalah yang paling serius dan juga dapat memberikan estimasi mengenai perlunya upaya *usability* tambahan [17]. Severity rating bertindak sebagai skala tingkat *usability* pada penelitian ini. Skala Severity Rating dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2.3 Skala Severity Rating

Skala Severity Rating	Kategori	Keterangan



0	<i>Don't Agree</i>	Tidak ditemukan kekurangan dalam <i>usability</i> atau bukan merupakan sebuah permasalahan.
1	<i>Cosmetic Problem</i>	Masalah yang ada tidak memengaruhi pengguna sehingga tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu yang tersisa.
2	<i>Minor usability Problem</i>	Terdapat masalah yang perlu diperbaiki dengan tingkat prioritas rendah.
3	<i>Major Usability Problem</i>	Terdapat masalah yang serius dan harus segera diperbaiki dengan tingkat prioritas tinggi.
4	<i>Usability Catastrophe</i>	Terdapat kesalahan yang fatal dan harus diperbaiki sebelum digunakan oleh pengguna.