

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang tingkat usability website Coretax sebagai layanan perpajakan digital yang bersifat wajib bagi seluruh wajib pajak sejak 1 Januari 2025. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode Heuristic Evaluation yang melibatkan tiga evaluator independen, ditemukan bahwa website Coretax masih memiliki sejumlah permasalahan usability yang berdampak pada kemudahan penggunaan, efisiensi penyelesaian tugas, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Usability sebagai bagian dari *user experience* menjadi faktor penentu sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan kewajiban perpajakan secara efektif melalui antarmuka digital. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas antarmuka website Coretax masih diperlukan agar layanan perpajakan digital dapat berjalan optimal bagi seluruh wajib pajak.

Berikut kesimpulan yang dapat diambil:

1. Evaluasi usability website Coretax menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE) yang melibatkan tiga evaluator menemukan 69 temuan mentah yang dirangkum menjadi 30 permasalahan utama. Permasalahan tersebut tersebar pada sembilan dari sepuluh prinsip heuristik Nielsen, mencakup prinsip *Visibility of System Status* (H1), *Match Between System and Real World* (H2), *User Control and Freedom* (H3), *Consistency and Standards* (H4), *Error Prevention* (H5), *Flexibility and Efficiency of Use* (H7), *Aesthetic and Minimalist Design* (H8), *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9), serta *Help and Documentation* (H10). Prinsip yang tidak ditemukan permasalahan adalah *Recognition Rather Than Recall* (H6), menandakan kinerja sistem yang baik terkait prinsip tersebut.
2. Berdasarkan hasil perhitungan mean *severity rating*, terdapat 5 permasalahan yang tergolong dalam kategori *Major Usability Problem* dengan mean *severity rating* $\geq 3,00$. Kelima permasalahan tersebut adalah sistem tidak menjelaskan penyebab kesalahan secara memadai (H9), pusat bantuan tidak terintegrasi

dalam sistem dan bersifat statis (H10), sistem tidak menyediakan bantuan kontekstual untuk ambiguitas (H10), fungsi bantuan tidak menonjol dan konten tidak efektif (H10), serta tidak ada bantuan kontekstual yang relevan dengan halaman yang sedang dihadapi pengguna (H10). Hal ini menunjukkan bahwa prinsip Help and Documentation (H10) dan Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors (H9) merupakan aspek *usability* paling kritis pada website Coretax.

3. Terdapat 5 permasalahan yang tergolong *Major Usability Problem* dan 8 permasalahan yang tergolong dalam kategori perbaikan *Minor Usability Problem* *mean severity rating* antara 2,00 hingga 2,99, serta 17 permasalahan lainnya memiliki *mean severity rating* di bawah 2,00 yang tergolong 8 *Cosmetic Problem* dan 9 *Don't Agree* berdasarkan penilaian rata-rata evaluator. Meskipun demikian, seluruh 30 permasalahan tetap diberikan rekomendasi perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas antarmuka secara menyeluruh.
4. Seluruh 30 permasalahan yang ditemukan telah dianalisis dan diberikan rekomendasi perbaikan yang berlandaskan pada kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan menggunakan jurnal ilmiah sebagai referensi. Rekomendasi perbaikan mencakup aspek teknis antarmuka, bahasa sistem, alur interaksi, hingga pengembangan sistem bantuan yang terintegrasi dan kontekstual pada website Coretax.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi *user experience* website Coretax, berikut beberapa saran untuk pengembangan yang dapat dilakukan:

1. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang berhasil mengidentifikasi 30 permasalahan *usability* dari 69 temuan mentah yang tersebar pada sembilan dari sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Seluruh permasalahan telah diklasifikasikan berdasarkan tingkat keparahan melalui penilaian *mean severity rating*, menghasilkan 5 permasalahan *Major Usability Problem*, 8 *Minor Usability Problem*, 8 *Cosmetic Problem* dan 9 *don't agree*. Capaian ini menunjukkan bahwa *Heuristic Evaluation* efektif dalam memetakan

permasalahan antarmuka secara sistematis dengan sumber daya yang efisien. Namun, metode ini bersifat inspeksi oleh evaluator ahli sehingga temuan yang dihasilkan mencerminkan perspektif profesional, bukan pengalaman langsung pengguna akhir dalam kondisi penggunaan nyata. Permasalahan yang dinilai kritis oleh evaluator belum tentu dirasakan dengan tingkat kesulitan yang sama oleh wajib pajak ketika menyelesaikan tugas perpajakan secara mandiri. Gap inilah yang menjadi dasar saran bagi penelitian selanjutnya untuk melengkapi temuan ini dengan metode *System Usability Scale* (SUS) atau user testing berbasis tugas, guna memvalidasi permasalahan dari sudut pandang pengguna nyata. Kombinasi keduanya akan menghasilkan gambaran *usability* yang lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara empiris.

2. Penelitian ini tidak mencakup evaluasi dari perspektif wajib pajak dengan latar belakang literasi digital rendah, sementara kelompok ini merupakan pengguna mayoritas layanan perpajakan. Penelitian selanjutnya dapat memfokuskan evaluasi pada segmen pengguna tersebut untuk mendapatkan temuan yang lebih representatif terhadap kondisi nyata di lapangan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan evaluasi dengan melibatkan lebih banyak evaluator dari latar belakang yang beragam, termasuk evaluator yang memiliki pengetahuan di bidang perpajakan, sehingga temuan permasalahan dapat lebih mencerminkan kondisi penggunaan nyata website Coretax oleh berbagai segmen wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Walpole, "Trends in Tax Administration," *Dyn. Tax. Essays Honour Judith Free.*, vol. 1, pp. 309–328, 2020, doi: 10.5040/9781509929122.ch-015.
- [2] DJP, "Seputar Coretax DJP." [Online]. Available: <https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- [3] A. Aldrees and D. Gračanin, "UX in E-government Services for Citizens: A Systematic Literature Review," *J. User Exp.*, vol. 18, no. 3, pp. 133–169, 2023.
- [4] N. N. Alazemi and A. J. Al-Shehab, "The rest of this paper, section 2 present the overview of e-government and User experience, section 3 discus the factor affecting user experience in e-government, section 4 present User Experience and Public Value of E-government Services , finally the co," vol. 13, no. 2, pp. 80–83, 2024, [Online]. Available: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.5555/3605526.3605529>
- [5] K. Andika Putra, I. Wayan Santiyasa, J. Raya Kampus UNUD, B. Jimbaran, and K. Selatan, "Evaluasi UX E-Perpus UNUD Menggunakan UEQ (User Experience Questionnaire)," *Jnatia*, vol. 3, no. 4, pp. 753–760, 2025.
- [6] Y. Babtista, D. Salleh, C. Goma, D. D. Mahendra, K. Jonathan, and K. Suryaatmaja, "1 , 2 , 3 , 4," vol. 10, no. 5, pp. 5472–5482, 2025.
- [7] N. F. Ernungtyas, R. F. Boer, and S. S. Qadrifa, "The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality," *Informasi*, vol. 53, no. 2, pp. 197–214, 2024, doi: 10.21831/informasi.v53i2.60579.
- [8] K. Omar, H. Fakhouri, J. Zraqou, and J. Marx Gómez, "Usability Heuristics for Metaverse," *Computers*, vol. 13, no. 9, pp. 1–24, 2024, doi: 10.3390/computers13090222.
- [9] Findra Kartika Sari Dewi, Thomas Adi Purnomo Sidhi, and Y. C. Darmawan, "Analisis Usability Web SIATMA dengan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," *J. Buana Inform.*, vol. 14, no. 02, pp. 87–96, 2023, doi: 10.24002/jbi.v14i02.5027.
- [10] F. R. Mudzakir, "Policy Innovation of Coretax in the Modernization of the Tax Administration System: a Case Study At Kpp Pratama Bandung Cicadas," *J. Dialekt. J. Ilmu Sosial*, vol. 23, no. 1, pp. 412–420, 2025, [Online]. Available: <http://jurnaldialektika.com/>
- [11] A. K. Wirawan, "Evaluasi User Interface Website Bappeda Bangli Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 12, no. 3, pp. 285–293, 2025, doi: 10.35957/jatisi.v12i3.13010.
- [12] A. A. Wiraraja and B. Rudianto, "Analisa Kualitas Website Portal Digital Coretax Jakarta Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode EUCS," *Indones. J. Technol. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 12–22, 2024.
- [13] N. Hibrizi, U. Widyastuti, and D. Noviarin, "Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan : Studi pada Aplikasi Coretax," *Indones. J. Econ. , Manag. , Account.*, vol. 2, no. 7, pp. 2125–2134, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1456/1118>

- [14] S. Fedushko and T. Ustyianovych, "E-Commerce Customers Behavior Research Using Cohort Analysis: A Case Study of COVID-19," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 8, no. 1, 2022, doi: 10.3390/joitmc8010012.
- [15] A. R. Ridwani and D. A. Dermawan, "Perbandingan Metode Evaluasi Usability antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough serta Rekomendasi Desain Pada Aplikasi Teman Bus," *J. Manaj. Inform.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2023.
- [16] J. Nielsen and R. Molich, "Heuristic evaluation of user interfaces," *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, no. March 1990, pp. 249–256, 1990, doi: 10.1145/97243.97281.
- [17] M. Hidayat, W. Suharso, and B. S. Wiyono, "Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Mobile Bahasa Isyarat Tuna Rungu Wicara (Studi Kasus: Aplikasi AKRAB)," *J. Repos.*, vol. 6, no. 3, pp. 219–226, 2024, doi: 10.22219/repositor.v6i3.32473.
- [18] B. Nadhiroh, O. Purwaningrum, and S. Mukaromah, "Studi Literatur : Framework Cobit 5 Dalam Tata Kelola," *J. Teknol. Inf. dan Komun. SCAN*, vol. XVI, no. 2, p. 8, 2021, [Online]. Available: <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/scan/article/view/2598/1858>
- [19] O. Agustiranda and M. F. A. Nasrullah, "Analisis Usability dengan Metode Heuristic Evaluation pada Web IFBT People Dashboard," *J. Appl. Multimed. Netw.*, vol. 6, no. 1, pp. 71–78, 2022, doi: 10.30871/jamn.v6i1.4066.
- [20] R. Siti, N. P. Fasabuma, H. Tolle, and S. H. Wijoyo, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 1324–1332, 2020, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7225>
- [21] H. Yudha Pratama, B. T. Hanggara, and N. Y. Setiawan, "Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, pp. 1350–1359, 2022, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [22] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i2.46226.
- [23] M. Firmansyah, I. Dewa, and K. Yudha, "Firmansyah. M 2021," vol. 3, no. 2, p. 156, 2021.
- [24] R. F. A. Aziza and Y. T. Hidayat, "Analisa Usability Desain User Interface Pada Website," *Teknokompak*, vol. 13, no. 1, pp. 7–11, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/265>
- [25] A. R. Hasnanursanti, B. T. Hanggara, and A. Reza, "Analisis Usability Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika dapat memenuhi kebutuhan masyarakat . Kebutuhan masyarakat tentu saja," *Tecnoscienza*, vol. 6, 2022.
- [26] A. S. Pratiwi, D. Maulana, and W. Ariannor, "Heuristic-Based Usability Evaluation of Investment and Integrated Service Office Website," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, p. 743, 2024, doi: 10.35889/jutisi.v13i1.2067.
- [27] M. G. L. Putra, N. R. Sabilla, and S. R. Natasia, "Evaluasi Usability Website Berita

- Online Prokal . Co Usability Evaluation of Online News Website Prokal . Co Using Heuristic and Webuse Evaluation Methods,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komputer(JTIK)*, vol. 7, no. 5, pp. 911–922, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202073707.
- [28] A. Kusumaningtyas and P. Prihandoko, “Evaluasi Layanan Kesehatan Aplikasi Depok Single Window Dengan Metode System Usability Scale dan Heuristic Evaluation,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 167–174, 2024, doi: 10.25126/jtiik.20241117714.
- [29] B. A. Mustikaningtyas, M. C. Saputra, and A. Pinandito, “Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya Dengan Heuristic Evaluation,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, p. 188, 2016, doi: 10.25126/jtiik.201633194.
- [30] D. Kurnia Wirawan and E. Maria, “Penerapan Metode Heuristic Evaluation Untuk Evaluasi User Interface Aplikasi Lazada,” *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 96–107, 2024, doi: 10.37792/jukanti.v7i1.1236.
- [31] I. Maita *et al.*, “Microsoft Word - 11. Nurhaliza, Idria Maita, Tengku Khairil Ahsyar, Fitriani Muttakin, Siti Monalisa, Arif Marsal 71-80,” vol. 10, no. 2, 2023.
- [32] D. I. Septiandi, R. R. Riskiana, and A. Hadikusuma, “Evaluasi dan Perancangan Ulang Antarmuka Pengguna Menggunakan Metode Usability Heuristic (Studi Kasus: Climatebase Job Board),” *Log. J. Penelit. Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 6–11, 2024, doi: 10.25124/logic.v2i1.7434.
- [33] A. A. Septarina, A. A. Arifiyanto, U. Usman, and M. I. Farikhin, “Usability Evaluation Satu Sehat Application Using Heuristic Evaluation Method,” *G-Tech J. Teknol. Terap.*, vol. 9, no. 1, pp. 563–569, 2025, doi: 10.70609/gtech.v9i1.6332.

Lampiran

1.1 Dokumentasi Wawancara

The screenshot displays a video interview interface. At the top, a small video window shows a participant named 'gabriel alba shemi yuma'. The main area shows a web browser with the 'CORETAX' login page. The login form includes fields for 'ID Pengguna', 'Kata Sandi', and 'Pilih Bahasa', along with a 'Login' button. Below the login form, there is a section for 'Coretax DJP' with a message: 'Wajib pajak dapat mengakses tab BACA SAYA untuk informasi mengenai halaman login Coretax DJP. Lihat informasi penting di tab BACA SAYA'. The browser address bar shows 'Versi: 1.1.2-build: 2092 id-ID' and the login time '30 Maret 2020 14:20:08'.

Below the login page, the dashboard for 'SPT Menunggu Pembayaran' is visible. The user's name is 'KOMANG AGUS TINAR VIRGO TRIYANA PUTRA' with ID '5107073108020002'. The dashboard includes a sidebar with options like 'Surat Pemberitahuan (SPT)', 'Konsep SPT', 'SPT Menunggu Pembayaran', 'SPT Ditolak', and 'SPT Dibatalkan'. The main content area shows a table for 'SPT Menunggu Pembayaran' with columns: 'Jenis Pajak', 'Jenis Surat Pemberitahuan Pajak', 'Masa Pajak', 'Model SPT', and 'Tanggal Jatuh Tempo'. The table is currently empty, displaying the message 'Tidak ada data yang ditemukan.'.

On the right side of the video interface, there are three small video windows showing participants: 'Aloysius Rama' (twice) and 'Agus Tinar'.



1.2 Data Evaluasi

No	Prinsip Heuristics	Severity Rating	Keterangan
H1	Visibility of System Status Indikator		
1	Menampilkan judul yang menjelaskan halaman yang dibuka.	0	
2	Jika ada kesalahan oleh pengguna, sistem menampilkan pesan yang dapat terlihat jelas.	3	pesan error yang muncul tidak disertai penjelasan konteks masalah
3	Menu petunjuk dan pesan kesalahan tampil pada bagian yang sama di setiap menu.	0	
4	Pada tampilan error atau halaman, setiap halaman memiliki label yang menunjukkan hubungannya dengan halaman lain.	3	tidak ada label navigasi yang menunjukkan posisi pengguna dalam alur antar halaman, dan dapat memulihkan orientasi
5	Sistem memberikan umpan balik untuk setiap tindakan yang dilakukan pengguna.	0	
6	Memberikan ukuran balik visual dalam menu atau kotak dialog untuk dapat memilih opsi.	0	
7	Memberikan umpan balik visual pada pilihan yang sudah dipilih.	0	
8	Menampilkan informasi kemajuan sistem jika ada penundaan signifikan lebih dari 15 detik dalam waktu respon sistem.	0	
9	Penggunaan label konteks, warna, atau penempatan penanda untuk memungkinkan pengguna mengidentifikasi konteks.	0	
H2	Match Between System and Real World Indikator		
1	Penggunaan bahasa yang berorientasi pengguna daripada berorientasi sistem.	2	Penggunaan bahasa perpajakan atau istilah perpajakan yang sulit dipahami oleh orang awan
2	Penggunaan simbol yang konkret dan familiar bagi pengguna.	0	
3	Penggunaan urutan dan format cara kerja yang mengikuti kebiasaan dunia nyata.	0	
H3	User Control and Freedom Indikator		
1	Sistem secara otomatis memasukkan titik atau koma dalam angka yang lebih besar dari 999.	0	
2	Mudah untuk melakukan pembatalan terhadap kesalahan yang dilakukan.	0	
3	Memberikan konfirmasi terhadap perintah yang merusak atau menghapus data.	3	Tidak konfirmasi ketika insert, edit, dan hapus berhasil/gagal
H4	Consistency and Standards Indikator		
1	Penggunaan dan pemanggilan operasi yang seragam pada setiap halaman sistem.	0	
2	Konsistensi dalam penggunaan bahasa dan penulisan serta standar perusahaan pada sistem.	0	
3	Penghindaran penggunaan singkatan atau istilah teknis yang tidak umum.	1	terdapat penggunaan singkatan tanpa penjelasan kepanjangannya
4	Bahasa perintah memiliki sintaks yang konsisten dan mudah dipahami.	0	
5	Menggunakan jenis ikon yang konsisten pada sistem dan memiliki ukuran yang sama.	0	
6	Konsistensi dalam penggunaan warna.	0	
H5	Error Prevention Indikator		
1	Sistem mencegah pengguna membuat kesalahan bila memungkinkan.	1	sistem belum sepenuhnya mencegah kesalahan input
2	Sistem menampilkan peringatan ketika akan membuat kesalahan yang fatal.	3	peringatan tidak konsisten muncul di semua modul
3	Menampilkan petunjuk cara mengisi nilai pada kotak isian untuk mencegah kesalahan.	2	Tidak ada petunjuk format pengisian field
Evaluator 1 Evaluator 2 Evaluator 3 + 1 2 3 4			
H6	Recognition Rather Than Recall Indikator		
1	Tampilan data dimulai dari sudut kiri atas layar.	0	
2	Petunjuk, isyarat, dan pesan ditempatkan di tempat yang mungkin terlihat oleh mata di layar.	0	
3	Memberikan ruang bernapas pada area sekitar yang memiliki teks.	0	
4	Menggunakan warna secara konsisten untuk menampilkan makna tertentu dan yang penting.	0	
5	Memiliki judul yang digunakan untuk mengelompokkan item ke dalam zona logis dan membedakan satu zona dengan zona lain.	0	
6	Area ditampilkan oleh garis, warna, judul cetak tebal, garis aturan, atau area yang diarsir.	0	
7	Menggunakan warna kontras dan kecerahan yang sesuai antara warna latar belakang dan warna latar depan.	0	
H7	Flexibility and Efficiency of Use Indikator		
1	Memberikan kemudahan dalam menambah dan mengelola data.	2	Karena harus pindah-pindah tab ketika input data
2	Memberikan kemudahan dalam mencari basis data yang tersimpan.	0	
3	Menampilkan data grafik dengan kondisi tertentu.	0	
4	Pengguna dapat memilih untuk mengikuti item menu secara langsung atau menggunakan pintasan keyboard.	0	
H8	Aesthetic and Minimalist Design Indikator		
1	Pengelompokan informasi yang terkait.	0	
2	Setiap ikon memiliki arti latar belakang.	0	
3	Penggunaan warna foreground dan background yang kontras.	0	
4	Setiap halaman memiliki jumlah navigasi yang sedikit, sederhana, jelas, dan unik.	1	navigasi berlapis yang membuat rumit penggunaan
5	Kesesuaian ukuran tulisan untuk kejelasan informasi dalam penyampaian.	0	
H9	Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors Indikator		
1	Penggunaan bahasa sederhana dalam penyampaian pesan error.	0	
2	Pesan kesalahan menghindari nada menyalahkan pengguna.	1	penyampaian bahasa sistem terkadang memfokuskan kesalahan pengguna
3	Menampilkan masalah atau penyebab kesalahan yang terjadi.	3	sistem hanya menyampaikan kesalahan secara singkat tanpa penjelasan akar masalah
4	Menyajikan solusi secara konstruktif untuk tindakan yang perlu dilakukan pengguna dalam memperbaiki kesalahan.	3	tidak terdapat saran atau langkah perbaikan setelah error muncul
5	Pesan kesalahan menggunakan tata bahasa yang benar dan menghindari kata teknis.	2	pesan error menggunakan istilah yang tercampur
6	Pesan kesalahan menggunakan gaya tata bahasa yang konsisten, bentuk, dan terminologi.	2	format pesan error tidak konsisten antar modul
H10	Help and Documentation Indikator		
1	Memiliki pusat bantuan dan dokumentasi.	3	pusat bantuan yang tersedia hanya berupa tautan ke halaman luar yang statis
2	Petunjuk navigasi dan penyelesaian mendukung kinerja pengguna dalam konteks dialog.	3	tidak ada panduan langkah demi langkah secara jelas untuk tugas yang kompleks
3	Ketika menemukan ambiguitas, sistem akan memberikan informasi deskriptif tambahan jika item dipilih.	3	sistem tidak menyediakan informasi deskriptif terhadap informasi ambigu
4	Fungsi bantuan terlihat, misalnya teks beruliskan Bantuan atau menu khusus.	3	menu bantuan tidak terlihat dengan jelas
5	Pesan bantuan dimulai dari situasi spesifik yang sedang dihadapi pengguna.	3	hanya terdapat bantuan umum dan tidak kontekstual dengan permasalahan pengguna
Evaluator 1 Evaluator 2 Evaluator 3 + 1 2 3 4			

1	Menampilkan judul yang menjelaskan halaman yang dibuka.	0	2	tidak seluruh halaman memiliki judul halaman yang jelas
2	Jika ada kesalahan oleh pengguna, sistem menampilkan pesan yang dapat terlihat jelas.	0	2	sistem menampilkan kesalahan namun tidak dengan detail penjelasan yang membantu
3	Menu petunjuk dan pesan kesalahan tampil pada bagian yang sama di setiap menu.	0		
4	Pada tampilan error atau halaman, setiap halaman memiliki label yang menunjukkan hubungannya dengan halaman lain.	0		
5	Sistem memberikan umpan balik untuk setiap tindakan yang dilakukan pengguna.	0		
6	Memberikan ukuran balik visual dalam menu atau kotak dialog untuk dapat memilih opsi.	0		
7	Memberikan umpan balik visual pada pilihan yang sudah dipilih.	0		
8	Menampilkan informasi kemajuan sistem jika ada penundaan signifikan lebih dari 15 detik dalam waktu respon sistem.	2		terkadang terdapat umpan balik pilihan yang tidak terlihat
9	Penggunaan label konteks, warna, atau penempatan penanda untuk memungkinkan pengguna mengidentifikasi konteks.	0		
H2	Match Between System and Real World Indikator			
1	Penggunaan bahasa yang berorientasi pengguna daripada berorientasi sistem.	3		Penggunaan bahasa perpajakan atau istilah perpajakan yang sulit dipahami oleh orang awam
2	Penggunaan simbol yang konkret dan familiar bagi pengguna.	0		
3	Penggunaan urutan dan format cara kerja yang mengikuti kebiasaan dunia nyata.	0		
H3	User Control and Freedom Indikator			
1	Sistem secara otomatis memasukkan titik atau koma dalam angka yang lebih besar dari 999.	0		
2	Mudah untuk melakukan pembatalan terhadap kesalahan yang dilakukan.	0		
3	Memberikan konfirmasi terhadap perintah yang merusak atau menghapus data.	2		Terkadang tidak ada konfirmasi terhadap input yang terkoneksi langsung terhadap database,
H4	Consistency and Standards Indikator			
1	Penggunaan dan pemanggilan operasi yang seragam pada setiap halaman sistem.	0		
2	Konsistensi dalam penggunaan bahasa dan penulisan serta standar perusahaan pada sistem.	0		
3	Penghindaran penggunaan singkatan atau istilah teknis yang tidak umum.	3		penggunaan singkatan pada menu yang sulit dipahami oleh pengguna awam
4	Bahasa perintah memiliki sintaks yang konsisten dan mudah dipahami.	0		
5	Menggunakan jenis ikon yang konsisten pada sistem dan memiliki ukuran yang sama.	0		
6	Konsistensi dalam penggunaan warna.	0		
H5	Error Prevention Indikator			
1	Sistem mencegah pengguna membuat kesalahan bila memungkinkan.	0		
2	Sistem menampilkan peringatan ketika akan membuat kesalahan yang fatal.	0		
3	Menampilkan petunjuk cara mengisi nilai pada kotak isian untuk mencegah kesalahan.	1		Pada beberapa input tidak ada petunjuk format pengisian field
➡ Evaluator 1 Evaluator 2 Evaluator 3 + ⏪ ⏩ ⏴ ⏵				
H5	Error Prevention Indikator			
1	Sistem mencegah pengguna membuat kesalahan bila memungkinkan.	0		
2	Sistem menampilkan peringatan ketika akan membuat kesalahan yang fatal.	0		
3	Menampilkan petunjuk cara mengisi nilai pada kotak isian untuk mencegah kesalahan.	1		Pada beberapa input tidak ada petunjuk format pengisian field
H6	Recognition Rather Than Recall Indikator			
1	Tampilan data dimulai dari sudut kiri atas layar.	0		
2	Petunjuk, isyarat, dan pesan ditempatkan di tempat yang mungkin terlihat oleh mata di layar.	0		
3	Memberikan ruang bernapas pada area sekitar yang memiliki teks.	0		
4	Menggunakan warna secara konsisten untuk menampilkan makna tertentu dan yang penting.	0		
5	Memiliki judul yang digunakan untuk mengelompokkan item dalam zona logs dan membedakan satu zona dengan zona lain.	0		
6	Area ditampilkan oleh garis, warna, judul, atau label, garis, atau area yang diarsir.	0		
7	Menggunakan warna kontras dan kecerahan yang sesuai antara warna latar belakang dan warna latar depan.	0		
H7	Flexibility and Efficiency of Use Indikator			
1	Memberikan kemudahan dalam menambah dan mengurangi data.	2		Karena harus pindah-pindah ke beberapa input data
2	Memberikan kemudahan dalam mencari basis data yang tersimpan.	0		terkadang kemudahan dalam mencari basis data namun sub-menu dalam pencarian basis data cukup membingungkan untuk ditemukan
3	Menampilkan data grafik dengan kondisi tertentu.	0		
4	Pengguna dapat memilih untuk mengikuti item menu secara langsung atau menggunakan pintasan keyboard.	0		
H8	Aesthetic and Minimalist Design Indikator			
1	Pengelompokan informasi yang terkait.	0		
2	Letak ikon memiliki arti latar belakang.	0		
3	Penggunaan warna foreground dan background yang kontras.	0		
4	Letak halaman memiliki jumlah navigasi yang sedikit, sederhana, jelas, dan unik.	0		
5	Ketersuaan ukuran tulisan untuk kejelasan informasi dalam penyampaian.	0		
H9	Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors Indikator			
1	Penggunaan bahasa sederhana dalam penyampaian pesan error.	0		
2	Pesan kesalahan menghindari nada menyalahkan pengguna.	0		
3	Menampilkan masalah atau penyebab kesalahan yang terjadi.	0		
4	Pesan kesalahan menginformasikan langkah yang benar dan menghindari pada kata teknis.	0		
5	Pesan kesalahan menggunakan gaya tata bahasa yang konsisten, bentuk, dan terminologi.	0		
H10	Help and Documentation Indikator			
1	Memiliki pusat bantuan dan dokumentasi.	0		
2	Petunjuk navigasi dan penyelesaian mendukung kinerja pengguna dalam konteks dialog.	0		
3	Ketika menemukan ambiguitas, sistem akan memberikan informasi deskriptif tambahan jika item dipilih.	0		
4	Fungsi bantuan terlihat misalnya teks bantuan atau menu khusus.	0		
5	Pesan bantuan dimulai dari situasi spesifik yang sedang dihadapi pengguna.	0		
➡ Evaluator 1 Evaluator 2 Evaluator 3 + ⏪ ⏩ ⏴ ⏵				



Tabel Perbaikan

No	Penguji	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut Perbaikan	Lokasi Perbaikan
1	Pembimbing 1	Dari 69 menjadi 30 bagaimana cara sintesisnya ?	Diberikan penjelasan proses sintesis permasalahan	Bab 4.1.3 Rangkuman Permasalahan, Halaman 46
2		Penjelasan tabel dalam bentuk paragraf	Diberikan Penjelasan Tabel dalam bentuk paragraf	Bab 4.1.2 Evaluasi Masalah Halaman 24. Bab 4.1.3 Rangkuman Permasalahan, Halaman 46 Bab 4.1.4 Penilaian Severity Rating, Halaman 49
3		Rekomendasi taktis	Diberikan rekomendasi taktis untuk 5 permasalahan dengan skala severity rating tertinggi	Bab 4.3.1 Rekomendasi Taktis, Halaman 46
4		Penjelasan mengapa expert dari non pajak	Diberikan Penjelasan terkait evaluator yang tidak berasal dari non konsultan pajak	Bab 3.2.4 Penentuan Evaluator, Halaman 21. Bab 4.1.1 Pelaksanaan Evaluasi, Halaman 24
5		Teknis penilaian dari evaluator perlu diperjelas	Diberikan penjelasan teknis penilaian dari evaluator	Halaman 22, Bab 3.2.5 Evaluasi
6		Teknis penentuan evaluator perlu dispesifikan lagi	Dijelaskan kembali rincian teknis penentuan evaluator	Halaman 21, Bab 3.2.4 Penentuan Evaluator
7		Buat tabel perbaikannya berdasarkan saran dan masukan dari penguji	Dibuat tabel catatan perbaikan	Halaman 80, Tabel Perbaikan
8		Dari 69 temuan mentah menjadi 30 masalah utama,	Diberikan kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan	Bab 4.1.3 Rangkuman Permasalahan, Halaman 46

	Anggota 1	adakah yang bisa ditarik dari itu, apakah bisa ditarik kesimpulannya		
9		Sering muncul skor <i>Don't Agree</i> , kira-kira apa yang bisa ditarik dari itu	Diberikan kesimpulan terhadap skor <i>don't agree</i> yang sering muncul	Bab 4.2 Pembahasan, Halaman 54
10		Mengapa prinsip Help and Documentation (H10) menjadi yang paling kritis dibandingkan dengan prinsip lainnya?	Diberikan Penjelasan terkait mengapa prinsip H10 menjadi yang paling kritis	Bab 4.3.1 Analisis Prinsip H10, Halaman 79
11		Apa implikasinya dari semua yang ditemukan	Diberikan implikasi dari temuan permasalahan	Bab 4.2 Pembahasan, Halaman 53
12		Nielsen dan Prowall mirip-mirip, cuma setau saya ada hal-hal spesifik yang harus diikuti, mohon penjelasan hal-hal spesifik tersebut, dan justifikasinya ketika dipilih evaluator tersebut	Diberikan penjelasan justifikasi pemilihan evaluator pada halaman 21 dan diberikan penjelasan teknis pelaksanaan evaluasi pada halaman 24	Bab 3.2.4 Penentuan Evaluator, Halaman 21 Bab 4.1.1 Pelaksanaan Evaluasi, Halaman 24
13		Perjelas penggunaan istilah kategori severity rating!	Diperbaiki label penggunaan severity rating	Bab 2.2.5 Severity Rating, Halaman 12
14		Jelaskan proses teknis penilaiannya seperti apa pada bagian metode?	Dijelaskan proses teknis penilaian	Bab 4.1.1 Pelaksanaan Evaluasi, Halaman 24

15	Anggota 2	Penjelasan mengenai penentuan kategori severity	Dijelaskan mengenai penentuan kategori severity rating	Bab 2.2.5 Severity Rating, Halaman 12 Bab 4.1.4 Penilaian Severity Rating, Halaman 49
16		Penulisan : Ejaan	Diperbaiki ejaan ejaan yang salah	Keseluruhan dokumen
17		utamakan penggunaan bahasa Indonesia bahasa asing di-italic	Cetak miring bahasa asing	Keseluruhan dokumen
18		paragraf menjorok pada baris pertama	Paragraf dibuar menjorok baris pertama	Keseluruhan dokumen
19		perbaiki kelengkapan dokumen (tahun, lembar pengesahan, highlight, dll)	Dilengkapi kelengkapan dokumen	Lembar pengesahan, Lembar Pernyataan

