

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat 2 hipotesis dari 7 hipotesis penelitian yang dapat dibuktikan dalam penelitian ini dengan penjelasan sebagai berikut

1. *Self efficacy* tidak memberikan pengaruh pada *perceived usefulness*. Hal ini karena *core tax administration system* memang dirancang secara *mandatory* dengan tujuan untuk kebermanfaatan dalam pengawasan, pemeriksaan dan penegakan hukum pajak, sehingga kepercayaan diri dari pegawai pajak tidak terlalu berpengaruh, melainkan akan lebih berpengaruh pada apakah sistem mudah digunakan atau tidak seperti pada SIDJP.
2. *Self efficacy* memberikan pengaruh signifikan positif pada *perceived ease of use core tax administration system*. *Self efficacy* menjadi penting dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan bagi pegawai pajak dalam menggunakan *core tax administration system* guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Hal ini juga menandakan adanya *change management* yang berhasil sehingga meningkatkan kepercayaan diri pegawai untuk terbiasa mengadopsi *core tax administration system* dengan mudah.
3. *Complexity* tidak memberikan pengaruh pada *perceived usefulness core tax administration system*. Hal ini sebab adanya faktor pengguna seperti anggapan tidak fleksibel sistem digunakan sampai tidak efisien dalam penggunaannya, tidak akan berdampak pada *perceived usefulness*. Mengingat kebermanfaatan tidak dinilai dari faktor penggunaannya, melainkan lebih terkait dengan output yang dihasilkan *core tax administration system*.
4. *Complexity* tidak memberikan pengaruh pada *perceived ease of use core tax administration system*. Hal ini sebab rancangan *core tax administration system* merupakan penyesuaian COTS yang sudah sesuai dengan standar proses bisnis sehingga kerumitan pada penggunaan *core tax administration system* sangat minim.

1. *Perceived ease of use* berpengaruh positif pada *perceived usefulness core tax administration system*. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan yang akan dirasakan pegawai pajak atas adopsi *core tax administration system* akibat banyaknya *piloting* atas proses bisnis inti sehingga akan meningkatkan penggunaan *core tax administration system* guna memaksimalkan fungsi perpajakan yakni pelayanan, pengawasan serta penegakan hukum.
2. *Perceived usefulness* tidak memberikan pengaruh pada *intention to use core tax administration system*. Hal ini sebab pengalaman dan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing responden terhadap adopsi penggunaan *core tax administration system*. Selain itu relevan kaitannya dengan tidak ada kepercayaan diri yang tinggi pada pegawai pajak bahwa teknologi akan bermanfaat, sehingga berakibat juga pada niat mereka yang menurun untuk mengadopsi dan menggunakan *core tax administration system*.
3. *Perceived ease of use* tidak memberikan pengaruh pada *intention to use core tax administration system*. Hal ini sebab masing – masing pegawai pajak dialihfungsikan pada fungsi perpajakan yang berbeda, sehingga tidak menjadi tolak ukur mereka akan menggunakan *core tax administration system* secara keseluruhan di masa depan.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan sebelumnya, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat di kemudian hari diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis,
 - a. Variabel *complexity* yang digunakan dalam penelitian ini tidak terbukti berpengaruh pada persepsi pengguna, tidak menjadi isu yang relevan mengingat *core tax administration system* bersifat *mandatory* serta tidak sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model*. Sehingga, peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori penerimaan teknologi lainnya yang relevan.

- b. Selain itu, peneliti masa depan juga dapat melakukan wawancara agar tiap-tiap persepsi yang diberikan berdasarkan dari pengalaman atas penggunaan yang sebenarnya yang sudah mengimplementasikan *core tax administration system* dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
 - c. Pada penelitian masa depan diharapkan dapat melibatkan variabel lain yang lebih luas cakupannya, seperti *personal innovativeness* dan *adoption readiness*, sehingga lebih merepresentasikan persepsi yang sebenarnya terhadap adopsi *core tax administration system*. Disarankan pula untuk kembali menguji model penelitian ini menggunakan metode yang sama pada unit analisis dan sampel yang berbeda seperti wajib pajak atau *stakeholder*. Tujuannya untuk menambah keyakinan terhadap model penelitian yang telah dilakukan dapat diterima secara luas.
2. Aspek Praktis,
- a. Bagi Entitas, DJP perlu melakukan *change management* yang lebih terarah agar pengguna *core tax administration system* dapat merasakan kemudahan dan kegunaan sistem baru tersebut, sehingga dapat membuat suatu kebiasaan penggunaan sistem kepada pegawai pajak dalam jangka panjang. Salah satunya dengan menambah proses bisnis dalam fase *bridging* agar pegawai pajak dapat terbiasa dengan penggunaan *core tax administration system*. Dengan begitu pula, akan memunculkan persepsi pegawai pajak untuk mengadopsi *core tax administration system*. Upaya DJP perlu terus ditingkatkan untuk mengamati setiap perilaku pegawai pajak dalam adopsi *core tax administration system* sehingga *treatment* yang tepat dapat dilakukan agar kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem tercapai.
 - b. Bagi pengguna *core tax administration system*, dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan atas adopsi sistem baru yakni *core tax administration system*, dengan mengikuti setiap sosialisasi dan pelatihan yang diselenggarakan DJP serta berperan aktif untuk lebih responsif terhadap pembaruan atau transformasi digital perpajakan,

sehingga dapat beradaptasi dan merasakan manfaat atas kemudahan *core tax administration system*.