

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, pemahaman teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi terhadap efektivitas kinerja pegawai di KPP Madya Surakarta. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai di KPP Madya Surakarta. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi sistem Coretax, semakin tinggi efektivitas kinerja pegawai. Integrasi proses administrasi perpajakan, otomatisasi pekerjaan, serta pengurangan aktivitas administratif yang berulang mampu meningkatkan efisiensi penyelesaian pekerjaan, ketepatan proses administrasi, dan produktivitas pegawai. Dengan demikian, hipotesis pertama **(H1) diterima**.
2. Pemahaman teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai di KPP Madya Surakarta. Pegawai yang memiliki pemahaman teknologi informasi yang baik lebih mudah beradaptasi dengan perubahan sistem, mampu memanfaatkan berbagai fitur Coretax secara optimal, serta dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi digital merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan. Oleh karena itu, hipotesis kedua **(H2) diterima**.
3. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai di KPP Madya Surakarta. Variabel ini memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel independen lainnya. Keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keamanan data, serta stabilitas Coretax terbukti meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, semakin tinggi pula efektivitas kinerja pegawai dalam

melaksanakan tugas administrasi perpajakan. Dengan demikian, hipotesis ketiga **(H3) diterima.**

Secara simultan, implementasi Coretax, pemahaman teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi mampu menjelaskan sebesar 74,6% variasi efektivitas kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 25,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut merupakan determinan penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di lingkungan KPP Madya Surakarta.

Dari sisi teoritis, hasil penelitian ini memperkuat *Technology Acceptance Model* (TAM), *Information System Success Model* DeLone dan McLean, serta Teori Agensi. Hasil penelitian membuktikan bahwa penerimaan teknologi yang didukung oleh pemahaman pengguna dan kualitas sistem yang baik mampu meningkatkan kinerja individu. Temuan ini juga memperkaya literatur mengenai implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan modern yang berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kinerja pegawai pada sektor publik.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Madya Surakarta, agar terus meningkatkan kualitas sistem Coretax melalui pemeliharaan stabilitas sistem, penyempurnaan integrasi data, peningkatan kecepatan respons sistem, serta penyelenggaraan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

1. Penelitian hanya dilakukan pada pegawai di KPP Madya Surakarta sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh Kantor Pelayanan Pajak maupun unit kerja Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia.
2. Jumlah responden relatif terbatas, yaitu sebanyak 61 pegawai, sehingga kemungkinan belum sepenuhnya menggambarkan karakteristik populasi yang lebih luas.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pendekatan persepsi responden sehingga masih memungkinkan terjadinya subjektivitas jawaban maupun bias persepsi.
4. Penelitian hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu implementasi Coretax, pemahaman teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi. Padahal efektivitas kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti motivasi kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja, maupun kepuasan kerja yang belum dimasukkan ke dalam model penelitian.
5. Penelitian dilakukan pada periode awal implementasi Coretax sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi penggunaan sistem dalam jangka panjang setelah proses adaptasi organisasi berjalan secara optimal.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi Coretax, pemahaman teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja pegawai, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia DJP

Penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja pegawai. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan, bimbingan teknis, dan pendampingan penggunaan Coretax secara berkelanjutan, khususnya bagi pegawai yang masih mengalami kendala dalam

pemanfaatan fitur-fitur sistem. Dengan meningkatnya kompetensi digital pegawai, implementasi Coretax diharapkan dapat berjalan lebih optimal.

2. Peneliti Selanjutnya

Model penelitian ini mampu menjelaskan 74,6% variasi efektivitas kinerja pegawai, sehingga masih terdapat 25,4% variasi yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, maupun dukungan manajemen agar model penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak atau unit Direktorat Jenderal Pajak di berbagai wilayah sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih baik. Penelitian dengan pendekatan longitudinal atau mixed methods juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai perkembangan implementasi Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai dari waktu ke waktu.