

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *Core Tax Administration System* (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Core Tax Administration System* (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi transformasi digital yang didukung oleh sumber daya, sistem informasi, serta budaya dan struktur organisasi yang mendukung, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Coretax.
2. Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Core Tax Administration System* (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pengguna dalam memahami serta mengoperasikan Coretax menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem.
3. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Core Tax Administration System* (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto. Semakin mudah sistem dipahami, dipelajari,

dan digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital.

4. Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Core Tax Administration System* (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax dalam meningkatkan kepuasan pengguna didukung oleh penerapan transformasi digital, kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem, serta kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait.

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem perpajakan digital dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kualitas layanan, persepsi manfaat, kepercayaan pengguna, maupun keamanan sistem. Hal ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait penerapan transformasi digital dalam layanan perpajakan.
2. KPP Pratama Mojokerto dan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan *Core Tax Administration*

System (Coretax) guna mendukung transformasi digital pelayanan perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui sosialisasi, edukasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan Coretax secara berkelanjutan agar wajib pajak dapat memahami serta memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal. Kemudahan penggunaan sistem juga perlu terus ditingkatkan, baik dari segi tampilan, navigasi, maupun aksesibilitas, sehingga pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan lebih mudah dan nyaman. Di samping itu, evaluasi terhadap berbagai kendala yang dialami wajib pajak perlu dilakukan secara berkala guna mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan sistem, kepercayaan pengguna, maupun persepsi manfaat. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek dan wilayah yang lebih luas sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Coretax. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan *Core Tax Administration System* (Coretax).