

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah dilakukan proses wawancara dan penyebaran kuesioner, maka telah diperoleh hasil dari level kapabilitas bersamaan dengan skala penilaian dari masing-masing proses yang telah dievaluasi pada domain DSS (*Deliver, Service and Support*). Berdasarkan hasil yang telah didapat, Aplikasi *Core Tax Administration System* merupakan aplikasi yang cukup efektif dalam mendukung proses perpajakan dikarenakan proses bisnis yang terintegrasi pada satu system yang sama. Terdapat 4 proses yang berada pada level *Predictable Process*, yaitu DSS01, DSS02, DSS05 dan DSS06. Hal ini menunjukan bahwa aplikasi ini telah hampir sepenuhnya menjalankan efektivitas dalam mengelola operasi, mengelola layanan, mengelola keamanan dan proses kontrol bisnis.

Namun, sistem yang beberapa kali terkendala menjadi masalah yang timbul atas ketidakpuasan pengguna dalam menjalankan aplikasi ini. Hal ini dibuktikan pada 2 proses sub domain yang mendapatkan nilai indeks di angka 2, yaitu DSS03 dalam mengelola masalah dan DSS04 dalam mengelola kontinuitas. Proses mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah serta akar penyebab serta memberikan penyelesaian masalah secara tepat waktu untuk pencegahan insiden yang terjadi secara berulang-ulang masih belum terlalu matang dalam proses Aplikasi ini sehingga masih cukup banyak pengguna yang kesulitan terhadap masalah ini.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan serta hasil data yang telah dikumpulkan dan dilakukan evaluasi, terdapat beberapa saran yang sekiranya bisa dijadikan bahan pertimbangan pada penelitian berikutnya, sebagai berikut:

1. Untuk penelitian berikutnya, diharapkan peneliti melakukan penelitian secara meluas di area domain yang lain dalam COBIT 5 atau membawa keseluruhan domain, seperti APO (*Align, Plan, and Organise*), BAI (*Build, Acquire, and Implement*), EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), MEA (*Monitor, Evaluate, and Asses*).
2. Pada pertanyaan kuesioner nomor 11 dalam sub domain DSS04 dengan pernyataan ‘Aplikasi ini memiliki performa yang stabil dan jarang mengalami gangguan’ mendapatkan nilai paling rendah dihitung dengan ketentuan bobot skala Likert. Jadi, menurut peneliti, bagi penanggung-jawab Aplikasi Core Tax untuk melakukan analisis dan mengevaluasi dampak gangguan terhadap fungsi dan pengaruh gangguan fungsi tersebut secara keberlanjutan untuk keefektivas penggunaan aplikasi.