

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait pengaruh *collaboration tools*, infrastruktur TI terhadap integrasi rantai pasok dan kualitas layanan Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah. Maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dari *collaboration tools* terhadap kualitas layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan dan penurunan dari penggunaan layanan *collaboration tools* oleh pegawai Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah dapat mempengaruhi kualitas layanan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dari infrastruktur TI terhadap kualitas layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menjelaskan bahwa setiap kenaikan atau penurunan dari ketersediaan infrastruktur TI pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah dapat mempengaruhi kualitas layanan.
3. Hasil penelitian menentukan bahwa tidak pengaruh dari *collaboration tools* terhadap integrasi rantai pasok pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan dan penurunan dari penggunaan layanan *collaboration tools* oleh pegawai Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah dapat mempengaruhi hubungan atau kolaborasi dengan mitra eksternal atau internal.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari infrastruktur TI terhadap integrasi rantai pasok pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menjelaskan bahwa setiap kenaikan dan penurunan dari ketersediaan dan penggunaan infrastruktur TI pada Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah dapat memberi pengaruh pada hubungan dan koordinasi dengan mitra Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian pada masa yang akan datang, menambah pandangan dari penelitian sebelumnya dan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional, terutama *collaboration tools*, infrastruktur TI, dan integrasi rantai pasok.
- 2) Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mempertimbangkan dalam hal teknologi dalam sektor pemerintahan baik pengadaan atau ketersediaan. Mengingat terdapat beberapa prosedur yang dilalui dalam hal pengadaan teknologi dalam sektor pemerintahan.

2. Implikasi Praktis

- 1) Infrastruktur TI memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan di Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah sebesar 0,532. Infrastruktur teknologi yang tersedia membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada stakeholder. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan

infrastruktur TI merupakan langkah strategis yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjamin kualitas layanan yang optimal.

- 2) Infrastruktur TI memberikan pengaruh positif terhadap integrasi rantai pasok sebesar 0,494. Ketersediaan infrastruktur TI yang memadai memungkinkan koordinasi yang lebih baik dengan para stakeholder dan mempermudah proses pertukaran informasi. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur TI merupakan keputusan yang tepat untuk meningkatkan integrasi rantai pasok.
- 3) *Collaboration tools* memberikan pengaruh positif terhadap integrasi rantai pasok sebesar 0,440. Penggunaan alat kolaborasi membantu memperlancar komunikasi dan koordinasi antar unit kerja dan stakeholder. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan *collaboration tools* perlu terus didorong untuk meningkatkan efektivitas integrasi rantai pasok.
- 4) *Collaboration tools* juga memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan sebesar 0,380. Pemanfaatan alat kolaborasi membantu mempercepat proses pelayanan dan koordinasi internal. Dengan demikian, peningkatan kemampuan pegawai dalam menggunakan *collaboration tools* perlu terus ditingkatkan untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik.

C. Keterbatasan dan Saran Penelitian

1. Keterbatasan yang mungkin membatasi kapasitas untuk mengisi kuesioner karena beberapa pegawai belum sempat untuk mengisi kuesioner. Peneliti

selanjutnya diharapkan dapat lebih mencakup sampel secara keseluruhan agar hasil penelitian dapat benar-benar mencerminkan keadaan sebenarnya.

2. Terdapat beberapa teori yang dapat diaplikasikan. Penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat meneliti dengan kerangka, teori, metodologi atau teknik yang lain sehingga hasil penelitian dapat lebih berkembang.
3. Variabel kontrol seperti jenis kelamin, usia, dan strata pendidikan perlu ditambahkan untuk memperkaya hasil dari model penelitian ataupun mencermati variabel dan isu lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap model.

