

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh *digital literacy*, *digital transformation*, dan *trust in government* terhadap *tax compliance intentions*, serta peran moderasi *patriotism* pada UMKM di Kota Surabaya, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Digital literacy* tidak berpengaruh terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Kemampuan pelaku UMKM dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital belum mampu meningkatkan niat kepatuhan pajak secara signifikan. Kemampuan digital yang dimiliki responden cenderung digunakan untuk mendukung aktivitas operasional usaha, pemasaran, dan transaksi bisnis dibandingkan untuk pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *digital literacy* belum menjadi faktor utama yang menentukan terbentuknya *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM.
2. *Digital transformation* berpengaruh positif terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses bisnis, pencatatan transaksi, pembayaran digital, dan pengelolaan administrasi usaha mampu meningkatkan transparansi serta keteraturan informasi usaha sehingga mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Transformasi digital juga meningkatkan efektivitas pengawasan dan

transparansi aktivitas usaha sehingga mendorong niat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital transformation* merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM.

3. *Trust in government* berpengaruh positif terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah mendorong keyakinan bahwa sistem perpajakan dikelola secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Keyakinan tersebut meningkatkan kesediaan pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan institusional memiliki peran penting dalam membentuk *tax compliance intentions*.
4. *Patriotism* tidak mampu memoderasi pengaruh *digital literacy* terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Tingkat patriotisme yang dimiliki pelaku UMKM belum mampu memperkuat hubungan antara kemampuan digital dan niat kepatuhan pajak. Pemanfaatan teknologi digital masih lebih dominan digunakan untuk mendukung aktivitas usaha dibandingkan pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patriotism* belum mampu meningkatkan pengaruh *digital literacy* terhadap *tax compliance intentions*.
5. *Patriotism* mampu memoderasi pengaruh *digital transformation* terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya. Keberadaan

patriotism memperkuat pengaruh transformasi digital karena kemudahan, transparansi, dan efisiensi yang dihasilkan oleh teknologi digital diiringi oleh motivasi untuk berkontribusi kepada negara melalui pemenuhan kewajiban perpajakan. Integrasi faktor teknologi dan faktor psikologis tersebut mendorong peningkatan niat kepatuhan pajak pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat transformasi digital akan semakin optimal ketika didukung oleh tingkat patriotisme yang tinggi.

6. *Patriotism* mampu memoderasi pengaruh *trust in government* terhadap *tax compliance intentions* pada pelaku UMKM di Kota Surabaya, namun moderasi yang terbentuk bersifat memperlemah (*negative moderation*). Tingkat patriotisme yang tinggi menyebabkan niat kepatuhan pajak tidak hanya didasarkan pada kepercayaan terhadap pemerintah, tetapi juga pada rasa tanggung jawab dan keterikatan terhadap negara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaku UMKM yang memiliki patriotisme tinggi tetap memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakan meskipun tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak menjadi pertimbangan utama. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *patriotism* dapat berfungsi sebagai sumber motivasi internal yang mengurangi ketergantungan terhadap faktor kepercayaan institusional dalam membentuk *tax compliance intentions*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini perlu dipahami dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan yang terdapat selama proses penelitian. Adapun beberapa aspek yang menjadi keterbatasan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak melalui tahapan pilot study sebelum pelaksanaan pengumpulan data utama karena instrumen yang digunakan merupakan hasil adaptasi dari penelitian terdahulu. Kondisi tersebut menyebabkan peneliti tidak dapat mengevaluasi terlebih dahulu apakah seluruh butir pernyataan telah dipahami secara optimal oleh responden sesuai dengan karakteristik pelaku UMKM di Kota Surabaya.
2. Proses pengumpulan data menghadapi kendala dalam memperoleh responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebagian pelaku UMKM menolak atau mengabaikan permintaan pengisian kuesioner, baik pada saat penyebaran secara langsung maupun melalui media daring. Kondisi tersebut menyebabkan peneliti memerlukan waktu yang lebih lama untuk memperoleh jumlah responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah diidentifikasi, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan *pilot study* terhadap instrumen penelitian sebelum pengumpulan data utama. Tahapan tersebut penting untuk memastikan setiap butir pernyataan telah sesuai dengan karakteristik responden sehingga instrumen penelitian dapat dipahami dengan lebih baik dan menghasilkan data yang lebih optimal.
2. Penelitian selanjutnya disarankan menyusun strategi pengumpulan data yang lebih terstruktur melalui kerja sama dengan komunitas UMKM maupun paguyuban pelaku usaha. Selain itu, peneliti juga perlu membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan calon responden sebelum penyebaran kuesioner, menjelaskan tujuan serta manfaat penelitian, dan menyesuaikan waktu pengambilan data dengan aktivitas usaha responden. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kesediaan pelaku UMKM untuk berpartisipasi sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih efektif serta mempermudah peneliti memperoleh responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.