

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Simpulan

1. Pelaksanaan Program *Business Development Services* (BDS)

Di KPP Pratama Malang Utara, program BDS dilaksanakan sebanyak dua kali selama setahun. Selama 2021, program BDS dilaksanakan dua kali pula, yakni tanggal 23 Juni 2021 yang bertemakan strategi branding usaha, serta pada 4 November 2021 yang bertemakan pembiayaan atau modal untuk UMKM. Dari sisi perencanaan, pencarian peserta program BDS dilakukan dengan metode konvensional, yakni melalui mulut ke mulut. Para penyuluh KPP Pratama Malang Utara mencari informasi terkait komunitas UMKM dari para UMKM yang datang ke KPP, untuk kemudian mencari UMKM potensial untuk diajak mengikuti program BDS. Setelah menemukan calon peserta BDS, para penyuluh menghimpun para calon peserta dalam grup *Whatsapp*, menyusun rencana kegiatan BDS yang mencakup tema, tanggal, narasumber, serta media pelaksanaan program BDS yang menyesuaikan dengan situasi, kondisi, dan kebutuhan para UMKM.

Dari sisi pengorganisasian, mulai dari tahun 2021 program BDS ditangani oleh Seksi Fungsional Penyuluhan saja, yang pada KPP Pratama Malang utara terdiri dari 7 orang dengan 1 koordinator. Proses pengorganisasian masih dapat

ditingkatkan kinerjanya dengan melibatkan seksi lain, misalnya AR dalam pelaksanaannya. Dari sisi pengarahan, para penyuluh KPP Pratama Malang Utara melakukan pengarahan terkait pelaksanaan program BDS melalui grup *Whatsapp* yang telah dibentuk. Pengarahan relatif mudah karena jumlah peserta BDS yang tidak terlalu banyak setiap pelaksanaannya. Sedangkan dari sisi pengawasan, setelah program BDS selesai dilaksanakan, para penyuluh menyusun laporan hasil pelaksanaan program BDS yang nantinya diserahkan kepada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III untuk dievaluasi lebih lanjut. Para penyuluh juga mengawasi perkembangan para pelaku UMKM peserta BDS melalui grup *Whatsapp* yang tersedia.

2. Perubahan Kepatuhan Pelaku UMKM Peserta Program BDS

Program BDS memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM. Adapun indikator kepatuhan pajak yang digunakan terdiri dari empat, yaitu patuh mendaftarkan diri memperoleh NPWP, patuh melaporkan SPT Tahunan atau Masa, patuh dalam menjumlah pajak yang terutang, serta patuh melunasi utang pajak. Para pelaku UMKM peserta BDS yang sebelumnya tidak ber-NPWP, akhirnya mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Para pelaku UMKM yang sebelumnya telah ber-NPWP namun tidak membayar PPh final per bulan ataupun melapor, akhirnya membayar dan melapor setelah mengikuti program BDS.

Namun, pengaruh program terhadap kepatuhan pajak dalam skala yang lebih besar yakni terhadap penerimaan pajak di KPP, tidak bisa diukur dalam jangka

pendek. BDS menempuh jalan yang lebih panjang demi meningkatkan kepatuhan pajak pelaku UMKM, yakni dengan memberikan pendampingan dan bimbingan usaha terhadap UMKM. Pemberian pendampingan dan bimbingan usaha terhadap UMKM ini sekaligus untuk memperluas basis pajak sektor UMKM, serta meningkatkan potensi perpajakan dari meningkatnya kinerja usaha UMKM. Perluasan basis pajak UMKM melalui program BDS merupakan langkah awal dalam tahapan panjang upaya DJP meningkatkan kepatuhan pajak pelaku UMKM, sebelum nanti dapat dirasakan signifikansi dari program BDS terhadap penerimaan pajak

3. Hambatan dan Tantangan Pelaksanaan Program BDS

Dalam pelaksanaan BDS di KPP Pratama Malang Utara, terdapat beberapa hambatan dan tantangan yang dihadapi. Hambatan tersebut adalah pelaksanaan program BDS secara daring, stigma negatif terkait pajak di kalangan UMKM, serta minimnya pegawai yang berkontribusi dalam pelaksanaan program BDS.

Pelaksanaan program BDS secara daring menjadi sebuah hambatan di masa pandemi ini dikarenakan masih banyak pelaku UMKM yang belum menguasai teknologi. Masih banyak pelaku UMKM yang belum dapat mengoperasikan platform *Zoom meeting* yang digunakan untuk pelaksanaan program BDS di masa pandemi ini. Akibatnya, para pelaku UMKM peserta BDS tidak dapat mengikuti program BDS secara maksimal, sehingga program BDS yang dilaksanakan menjadi kurang efektif.

Kemudian, stigma negatif perpajakan di kalangan para pelaku UMKM, yang menganggap mereka tidak benar – benar membutuhkan pajak dalam

kehidupan mereka. Tidak adanya manfaat secara langsung yang diberikan serta prasyarat dibutuhkannya *tax clearance* dalam keberlangsungan usaha menyebabkan stigma negatif pajak masih melekat pada para pelaku UMKM. Stigma negatif ini menjadi tantangan bagi KPP dalam menyelenggarakan program BDS.

Yang terakhir adalah minimnya pegawai yang berkontribusi dalam pelaksanaan program BDS. Hingga saat ini, hanya seksi Fungsional Penyuluhan saja yang menangani pelaksanaan program BDS. Dalam melakukan fungsi pemetaan UMKM yang jumlahnya tak sedikit, dibutuhkan kontribusi AR. Namun, rasio AR dan WP dalam wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara juga cukup jauh, sehingga pemetaan peserta BDS tentu akan semakin membebani AR. Lebih lanjut, pemetaan UMKM juga menghadapi kendala, yakni belum adanya kode KLU khusus untuk WP UMKM di SIDJP, sehingga untuk mengetahui status UMKM seseorang hanya dapat dilihat dari kode jenis setoran.

4.2 Saran

4.2.1 Bagi KPP

Saran – saran berikut merupakan saran yang ditujukan untuk KPP Pratama Malang Utara terkait pelaksanaan program BDS supaya lebih efektif kedepannya.

1. Pelaksanaan BDS secara tatap muka

Sebisa mungkin pelaksanaan secara tatap muka. Hal ini supaya memaksimalkan efektifitas pelaksanaan program BDS, dengan adanya kendala penguasaan teknologi di kalangan UMKM. Pelaksanaan program BDS melalui tatap muka juga dapat menjadi sarana untuk langsung mempraktikkan materi yang

diberikan dalam program BDS. Namun apabila tidak memungkinkan pelaksanaan secara tatap muka, dapat dilakukan terlebih dahulu sosialisasi langkah – langkah pengoperasian *Zoom meeting* sebelum dilaksanakan program BDS.

2. Pemberian materi tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan UMKM.

Yang pertama adalah materi pembukuan atau pencatatan untuk UMKM. Hal ini dikarenakan edukasi pembukuan sangat dibutuhkan bagi para pelaku UMKM apabila ingin mengembangkan usahanya. Pembukuan dapat digunakan untuk menentukan kinerja usaha dan mengambil keputusan penting dalam usaha. Selain itu, pembukuan ataupun pencatatan juga dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Topik yang kedua adalah terkait *digital marketing* atau *marketplace*. Dengan semakin berkembangnya teknologi, para pelaku UMKM juga harus memiliki edukasi terkait pasar ekonomi digital yang saat ini semakin merajalela. Edukasi ini tentu dibutuhkan untuk dapat mengembangkan bisnis para pelaku UMKM dewasa ini.

4.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Meninjau perkembangan pelaksanaan program BDS di KPP Pratama Malang Utara ataupun di KPP lainnya, terutama apakah telah memberikan pengaruh yang dapat diukur secara signifikan terhadap penerimaan pajak sektor UMKM.