

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PERPAJAKAN PADA PELAKU USAHA MIKRO KECIL  
DAN MENENGAH  
(STUDI PADA UMKM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA  
GUBENG)**

**Ayu Octafia Azhari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
[ayuoct074@gmail.com](mailto:ayuoct074@gmail.com)

**Indah Prabawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
[indahprabawati@unesa.ac.id](mailto:indahprabawati@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) masih saja merasa terbebani oleh pemungutan pajak dengan tariff 1% serta cara pelaporan yang cukup rumit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui efektivitas penerapan perpajakan pada pelaku UMKM dengan berdasarkan kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 dalam pelaporan pencatatan dan membayar Pajak Penghasilan (PPH). Peraturan Pemerintah nomor 23 Tahun 2018 berisi tentang penurunan tariff yang berawal dari 1% menjadi 0,5%. Pelaku UMKM terbanyak disurabaya terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Subjek yang dilakukakan oleh penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus Penelitian berdasarkan 5(lima) indikator efektivitas program kebijakan menurut Campbell yang meliputi, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Pengukuran tingkat efektivitas yang dilakukan sebelum dan setelah PP itu berjalan berdasarkan lima aspek yang mendukung mensejahterkan pelaku UMKM. Penerapan perpajakan pada pelaku UMKM studi pada UMKM di KPP Pratama Surabaya Gubeng belum berjalan dengan maksimal. Saran dari peneliti adalah para penyelenggara lebih fokus pada penerimaan pendataan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar dan yang belum terdaftar tapi memiliki omset tahunan yang cukup besar.

**Kata Kunci:** Efektivitas, UMKM, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

**Abstract**

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) still feel burdened by tax collection at 1% rate and quite complicated reporting methods. This research aims to be able to determine the effectiveness of the application of taxation to MSME actors based on the policy of Government Regulation Number 23 of 2018 in reporting recording and paying Income Tax (PPH). Government Regulation number 23 of 2018 contains a tariff reduction that starts from 1% to 0.5%. Most MSME players in Surabaya are at the Surabaya Gubeng Primary Tax Office. The subjects of this study were MSME actors at the Surabaya Gubeng Primary Tax Office. This type of research is a descriptive study using a qualitative approach. The research focus is based on 5 (five) indicators of policy program effectiveness according to Campbell which include program success, target success, program satisfaction, input and output levels, and overall goal achievement. Measurement of the level of effectiveness that is carried out before and after the PP is based on five aspects that support the welfare of MSME players. The application of taxation to MSME actors studying at MSME at KPP Pratama Surabaya Gubeng has not been running optimally. The suggestion from the researchers is that the organizers focus more on receiving data on registered and unregistered MSME taxpayer but have a sizable annual turnover.

**Keywords:** Effectiveness, MSME (Micro small and Medium Enterprises), Surabaya Gubeng Primary Tax Office.

**PENDAHULUAN**

Pelaku UMKM adalah salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia. Banyaknya pelaku UMKM sekarang ini membuat pemerintah untuk meluncurkan kebijakan dalam mengatur pajak pelaku UMKM, agar dapat mensejahterakan masyarakat Negara Indonesia.

Sektor perekonomian Indonesia menjadi faktor utama Negara Indonesia dalam memenuhi kebutuhan infrastruktur, mensejahterakan rakyat dengan dana yang cukup, serta adil melaksanakan dan perencanaan pemb APBN anggaran. Pendapatan d  
ana yang cukup dan adil diperoleh Negara melalui APBD, APBD, selain itu diperoleh melalui sumber daya alam yakni migas dan non migas serta penerimaan pajak. Penerimaan pajak adalah salah satu alat bagi pemerintah. Penerimaan pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Penerimaan pajak dibagi menjadi dua yakni penerimaan pajak secara langsung dan tidak langsung.

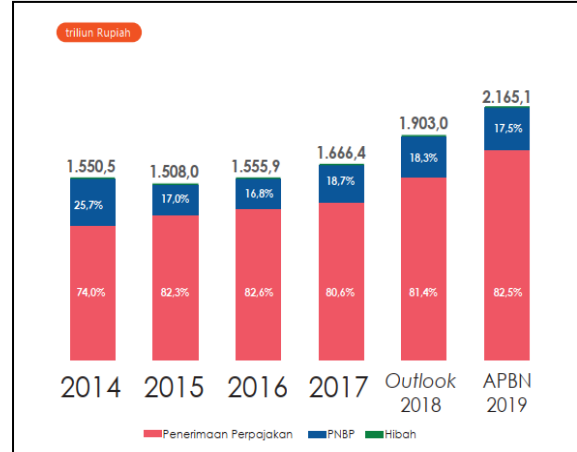
Bentuk penyumbang anggaran terbesar bagi Negara dibuktikan dengan penerimaan pajak secara langsung dan tidak langsung dari sektor pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kementerian Keuangan mempublikasikan pendapatan Negara yang naik dari tahun 2016-2019 sebagai berikut:

**Tabel 1. Pendapatan Negara Dari Tahun 2016-2019 (Triliun Rupiah)**

Uraian	2016	2017	2018	2019
<b>Penerimaan Pajak</b>	1.285,0	1.343,5	1.548,5	1.786,4
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	262,0	311,2	349,2	378,3

Sumber: Penerimaan Pajak Pusat, Daerah DJPK PDB dari BPS tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1 diketahui terjadinya peningkatan signifikan setiap tahunnya dari uraian yang diberikan penerimaan pajak pusat dalam jumlah triliun. Jumlah penerimaan pajak secara langsung terbanyak diperoleh tahun 2019 sebanyak 1.786.4 triliun dan penerimaan bukan pajak atau bukan pajak sebanyak 378.3 triliun. Terbukti bahwasanya penerimaan pajak langsung atau penerimaan pajak lebih besar dalam memberikan kontribusinya terhadap Negara. Berikut ini merupakan diagram dari Kementerian Keuangan mengenai penerimaan perpajakan, BNPB, dan Hibah dari tahun 2014-2019, sebagai berikut:



**Gambar 1. Kontribusi Perpajakan Pada APBN 2014-2019**

Sumber : Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran

Berdasarkan Diagram 1 Kontribusi Perpajakan pada APBN 2014-2019 membuat Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran memaparkan komposisi BNPB maupun Hibah, kontribusi perpajakanlah yang terus meningkat membuat pemerintah terus meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya dalam menentukan sasaran. Salah satu sasaran yang dituju adalah masyarakat. Masyarakat yang dituju sebagai sasaran bertujuan untuk membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan sosial dan ekonomi Negara. Penerimaan perpajakan dari masyarakat merupakan Pajak Penghasilan (PPH) yang wajib dilakukan dengan didasari oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, telah diatur mengenai kewajiban perpajakan sehubungan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh Subyek Pajak perseorangan maupun badan guna mewujudkan semangat kegotong-royongan nasional dalam pembiayaan Negara dan pelaksanaan pembangunan untuk mensejahterakan masyarakat.

Pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat memanfaatkan banyaknya penerimaan pajak yang masuk dengan kebijakan memisahkan pajak perseorangan dengan pajak badan. Kebijakan yang dibuat mendapatkan hasil bahwa pajak badan lebih besar melainkan pajak badan perusahaan walaupun lebih besar hasilnya dirasa masih kurang dibandingkan pajak badan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Dinas UMKM mengajak pelaku UMKM untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

Pelaku UMKM nyatanya mampu memberikan sumbangsih yang berarti bagi pertumbuhan sosial dan ekonomi. Berdasarkan survei yang dilakukan Biro Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2011 UMKM menyumbang 57% pada Produk Domestik

Bruto (PDB). Salah satu kegiatan utama yang dilakukan pemerintah untuk mengembangkan pendapatan ekonomi adalah mengawasi pertumbuhan UMKM yang cukup banyak tersebar. Banyaknya masyarakat yang mulai berani terjun kebidang kewirausahaan membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk penerapan perpajakan yakni, Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 dengan pemungutan pajak tarif 1% yang berisi tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Dimiliki Peredaran Bruto Tertentu. Pasalnya, Peraturan Pemerintah (PP) ini memiliki PPh UMKM dengan tariff 1% yang dapat lebih akurat untuk mengalokasikan dana yang dimiliki usaha badan.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dirasa belum efektif serta belum memenuhi kebutuhan pelaku UMKM. Pemerintah melakukan penurunan menjadi PP Nomor 23 Tahun 2018 dengan tarif menjadi 0,5% berharap dapat menjadi perubahan signifikan untuk memberikan kepatuhan wajib pajak untuk membuat laporan anggaran dan melakukan pembayaran pajak yang dilakukan setiap tahun. Walaupun setelah adanya PP Nomor 23 Tahun 2018 dengan tarif 0,5% masih saja ada yang belum mendaftarkan dirinya sebagai pelaku wajib pajak dikarenakan sulitnya untuk melakukan pelaporan anggaran dan pencatatan anggaran dengan pembukuan.

Jumlah UMKM terbanyak di provinsi Jawa Timur menurut Dinas Koperasi sektor dan kabupaten dan kota tahun 2019 adalah Surabaya. Pada kota Surabaya untuk perdagangan hotel dan restoran memiliki tingkat paling tinggi dalam pencapaiannya sebanyak 169.980 ribuan rupiah, memiliki peringkat tertinggi dengan jumlah 15.958 ribuan rupiah dengan berbagai sektor. PP Nomor 23 Tahun 2018 pada wajib pajak kota Surabaya lebih cermat dalam membayar pajak serta memberikan pengetahuan mengenai perpajakan. Selain itu, pajak juga memberikan berbagai peluang dan manfaat bagi UMKM dalam proses bisnis. Ketentuan PP Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Terdapat keterbatasan pada tariff untuk selain, UMKM seperti perusahaan besar yang menghasilkan lebih dari 4,8 Miliar dikenakan tarif tertentu. Jika wajib pajak telah menggunakan untuk dikenai PPh dengan skema normal tidak dapat memilih untuk dikenai PPh final 0,5% khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Uraian diatas menyatakan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian efektivitas program pada penerapan pajak pelaku UMKM. Adapun judul penelitian ini adalah "Efektifitas Penerapan Perpajakan Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Pada UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng).

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah kriteria efektivitas program menurut (J.P, 2005)Campbell J.P(1989). Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive random sampling (RichardM, 2005). Teknik pengumpulan data menurut Moeloeng, yakni observasi kualitatif, wawancara kualitatif, dokumen kualitatif dan materi audio visual kualitatif. Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015), terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perpajakan merupakan salah satu alat pemerintah untuk memungut kewajiban masyarakat Negara Indonesia. Pemerintah melakukan penerapan perpajakan guna mengajak kesadaran masyarakat, warga Negara yang baik sudah sepatutnya untuk membayar pajak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Pada saat ini perpajakan berperan penting dalam struktur pembiayaan Negara diberbagai aspek. Pembayaran pajak salah satunya bersumber pada pebisnis pelaku UMKM.

Pemerintah menerbitkan kebijakan fiscal mengenai Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. PP Nomor 23 Tahun 2018 mengatur tentang pembayaran pajak pelaku UMKM dengan penurunan tariff menjadi 0,5%. Penduduk dengan penyumbang terbesar salah satunya adalah Surabaya yang terletak di Surabaya Gubeng. Pemerintah berkerja sama dalam melancarkan kebijakannya dengan menggandeng Kementrian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilakukan analisis Efektivitas Penerapan Perpajakan Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Pada Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng) menggunakan kriteria efektivitas program menurut Campbell. Teori tersebut meliputi keberhasilan proram, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

### **1. Keberhasilan Program**

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan

program dapat di tinjau dari proses penyampaian (sosialisasi) dan mekanisme penerapan responden suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

Keberhasilan program yaitu melihat sejauh mana dijalankannya sebuah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, apakah sesuai dengan tujuan, apakah keberhasilannya dapat ditinjau dari proses dan mekanisme nya.

Secara spesifik keberhasilan program disini kemudahan dalam pengoperasiannya, dimana menurut Campbell, J.P. (1989) keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan melalui penyampaian (sosialisasi), proses penangkapan perintah serta kecepatan pemahaman kepada masyarakat Gubeng, kenyamanan dalam menggunakan proses atau prosedur penguasaan sistem. Keberhasilan program ini menjadi penting sebab Penerapan Perpajakan pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 merupakan usaha penuntasan masalah yang dialami oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam pembayaran pajak yang mahal dengan menurunkan tarifnya mendai 0,5%. Bila terjadi ketidaksesuaian dalam menerapkan program kebijakn tentunya tidak dapat dinyatakan berhasil. Tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 sendiri adalah untuk menyelesaikan maslaah wajib pajak yang belum berani membayar pajak dikarenakan mahalnya pajak yang dikenakan serta pelaporan yang rumit.

Berdasarkan data wawancara dann observasi yang telah didapat peneliti bahwa keberhasilan program dalam penyampaian, pembinaan, dan sosialisai Penerapan Perpajakan pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 telah tersampaikan dengan baik. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng membuktikan dengan adanya Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah mengikuti sosialisai yang diselenggarakan kepada masyarakat pasar pucang anom sebagai berikut:



**Gambar 2. Sosialisai Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang PPh final 0,5% pada pelaku UMKM**

#### Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018

Gambar di atas merupakan bentuk dari sosialisai yang dilakukan oleh seluruh penyelenggara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng di Pasar Pucang anom dengan sasaran para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Bentuk sosialisasi yang dilakukan merupakan salah satu bentuk tercapainya keberhasilan program.

Dalam mengetahui Jumlah UMKM yang telah terdaftar atau tidak dapat melalui pelaporan Pajak Penghasilan setiap bulannya. Jika setiap bulannya memiliki perkembangan dalam usahanya berbeda pula pembayaran yang dilakukan. Keberhasilan Program untuk memperkuat Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini telah tersalurkan dengan baik dapat dilihat pada gambar 4.6, terjadiya sosialisasi secara merata.

Kemudian unsur lain dalam keberhasilan program penggunaan jarak dan waktu yang dapat dilihat adalah unsur ketepatan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dalam memberikan ketepatan respon kepada Wajib Pajak yang ingin memanfaatkan tarif PPh Final 0,5% adalah: 7 tahun pajak untuk WP orang pribadi, 4 tahun pajak untuk WP badan berbentuk koperasi, CV, atau firma, 3 tahun pajak bagi WP badan berbentuk PT. Setelah batas waktu tersebut berakhir, WP akan kembali menggunakan skema normal seperti diatur oleh pasal 17 UU No.36. Hal ini ditujukan untuk mendorong wajib pajak menyelenggarakan pembukuan dan pengembangan usaha yang di berlakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Menurut hasil peneliian diketahui bahwa memang benar Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 merupakan program penyempurnaan dan berhasil dalam programnya untuk mentapkan sasaran serta sosialisasi yang dilakukan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

## **2. Keberhasilan Sasaran**

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output yang diberikan dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan sasaran ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan program kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 terhadap aspek output. Keberhasilan sasaran merupakan indikator efektivitas yang dapat diukur dengan seberapa pemenuhan masyarakat itu tercapai. Keberhasilan sasaran

sama halnya dengan keberhasilan program melainkan keberhasilan sasaran yang dituju dalam pemenuhan kebutuhan pengguna dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan Peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan prosedur dari organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang diwakili dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan penerapan pajak UMKM.

Sementara itu keberhasilan sasaran dalam penerapan perpajakan pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah belum berhasil. Keberhasilan sasaran mencatat seluruh pembayar pajak UMKM. Jika dicatat jumlah UMKM yang ada di kecamatan diseluruh Surabaya terdaftar di UMKM Provinsi Jawa Timur terdapat 260,762 dibagi 36 kecamatan di Surabaya yang memiliki hasil 7,243 yang terdaftar melainkan yang terdaftar belum membayar terdapat 5.744 sedangkan yang membayar untuk tahun 2019 terdapat 1,434 itulah sasaran yang dapat diperoleh, sebagai berikut:

**Tabel 2.**

**Jumlah NPWP UMKM yang Ada Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng**

<u>Tahun</u>	<u>Jumlah NPWP UMKM</u>
<u>2016</u>	<u>1,507</u>
<u>2017</u>	<u>1,208</u>
<u>2018</u>	<u>1,223</u>
<u>2019</u>	<u>1,434</u>

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Dari tabel diatas maka para penyelenggara memberikan target sasaran pada 1.000 jumlah Wajib Pajak saja dikarenakan, angka 100% belum dapat dijadikan sebagai tolak ukur belum melainkan 20% dari pendaftar sesungguhnya 1.434 telah sesuai dan memiliki respon yang baik dari penyelenggara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dengan Masyarakat Wajib Pajak. Menurut peneliti dengan target sasaran yang hanya 1000 tersebut terlalu sedikit dan tidak efektif sebagai target sasaran yang seharusnya sebesar 5.744. Melainkan pada salah satu faktor Wajib Pajak UMKM untuk memperoleh informasi dapat terbantu dengan secara cepat terkait perihal pembayaran dengan tariff 0,5% tersebut. Sasaran yang dituju pada Wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dikenai PPh Final 0,5% adalah Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak orang pribadi dengan penghasilan yang diperoleh dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas. Ini

termasuk persekutuan Solusi atau firma yang terdiri dari WP orang pribadi berkeahlian sejenis seperti firma hukum, kantor akuntan dan lain sebagainya, Wajib pajak dengan penghasilan yang diperoleh di luar negeri yang pajaknya terutang atau telah dibayar di luar negeri, Wajib pajak yang penghasilannya telah dikenai PPh yang bersifat final dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersendiri.

Pelaksanaan yang peneliti dapat di lapangan perihal keberhasilan sasaran penerapan perpajakan pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 belum tepat sasaran walaupun salah satu faktor yang ditujukan kepada masyarakat Surabaya Gubeng, dengan bukti gambar 4.6 dan 4.7 yang hasil temuan dilapangan bahwa Masyarakat Surabaya Gubeng melakukan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng memang melakukan programnya secara menyeluruh, melainkan dalam menentukan target sasaran belum sesuai dan tidak dapat dikatakan berhasil pada keberhasilan sasaran yang telah ditetapkan. Menurut peneliti belum dikatakan berhasil dikarenakan target yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng terlalu sedikit dari yang seharusnya 5.744 sedangkan yang membayar untuk tahun 2019 terdapat 1,434.

### **3. Kepuasan Terhadap Program**

Efektivitas dengan kriteria yang mengacu untuk menilai seberapa tinggi kepuasan dalam keberhasilan program. Bentuk kepuasan dinilai dengan pengguna dan program kualitas produk bahkan jasa yang dihasilkan. Kualitas produk dan jasa yang diberikan semakin tinggi dirasakan oleh pengguna, maka menimbulkan keuntungan bagi lembaga yang ikut andil didalamnya.

Dilihat dari keberhasilan program apakah sesuai dengan kriteria yang dapat dibilang efektif. Kepuasan yang dirasakan oleh UMKM terhadap kualitas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng apakah semakin meningkat dan dapat menimbulkan keuntungan bagi Negara.

Namun demikian, bentuk dari pelaku usaha di Indonesia ada 60 juta pelaku usaha pada tahun 2017 yang sudah tersebar di seluruh indonesia yang terdaftar kurang lebih 2.3%. Pelaku usaha UMKM yang terdaftar hanya 1.4 juta pelaku usaha pada Direktorat Jenderal Pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada kurun waktu tahun yang sama, terdiri dari 205.000 WP UMKM badan usaha

dan 1.268.000 WP UMKM perseorang yang terdaftar. Dari data yang telah tertera jelas masih banyak pelaku usaha yang belum terdaftar sebagai WP.

Pada tahun 2018 terdapat kenaikan jumlah pendaftar WP UMKM dari tahun 2016 sebanyak 40% yakni 400 ribu pelaku usaha. Dilihat dari skala usaha UMKM potensi yang diharapkan adanya kebijakan insentif pajak dapat mendorong peningkatan penerimaan perpajakan dan memuaskan pelaku UMKM. Kelompok pelaku usaha kecil sejumlah 681.522 dan pelaku usaha menengah mencapai 60 ribu. UMKM inilah yang siap dalam menerima kepatuhan pajak sesuai aturan PP 23 Tahun 2018. Pada hal ini pemerintah Kementerian Keuangan diharapkan mempermudah pelaku UMKM untuk memperoleh kepuasan seperti, pengetahuan mengenai pembukuan yang disertai aplikasi perpajakan yang dapat mudah dipahami oleh pelaku usaha kecil hingga pelaku usaha menengah.

Perlu disadari bahwasanya UMKM Indonesia di dominasi pelaku usaha mikro (99%) atau sebanyak 59.2 juta pelaku usaha yang tumbuh dengan modal sendiri ditengah pasar Indonesia. Menurut Ketua Asosiasi UMKM Indonesia, masih belum efektif dan terpuaskan akan adanya kebijakan insentif pajak yang diberikan pelaku UMKM dengan penurunan tarif 0.5%.

Kantor Pelayanan Pajak Pajak Pratama (KPP P) Surabaya Gubeng telah berusaha untuk meningkat WP UMKM utnuk sadar kewajiban dalam pelaporan pajak, melainkan pelaku usaha merasa bahwa dengan adanya PP 23 Tahun 2018 ini mengurangi omset jualan mereka. Pelaku usaha berusaha keras untuk menolak adanya perubahan kebijakan tersebut. Usaha yang dilakukan KPP Pratama Surabaya gubeng terus berupaya untuk meyakinkan masyarakat bahwa, jika membayar pajak tidak mengurangi akan laba yang diterima.

Menurut hasil penelitian kepuasan terhadap program belum terpuaskan, bahwa Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 pada Tahun ini belum menyadarkan masyarakat untuk membayar pajaknya dikarenakan, jika ingin berstatus sebagai Wajib Pajak PPh 0,5%. Wajib Pajak harus lebih dulu mengajukan permohonan pada Dirjen Pajak, selanjutnya mendapatkan ketentuan keterangan bahwasanya Wajib Pajak telah berpindah dari tariff 1% ke 0,5% melainkan masih ada saja masyarakat yang ngin tariff 0,25%, ini salah satu faktor yang dirasa masyarakat belum terpuaskan.

#### 4. Tingkat Input dan Output

Efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

Dilihat dari melalui perbandingann dengan sebelum dann sesudahnya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng diberlakukan. Tingkat Input dan Output merupakan keterkaitan dengan proses pelaksanaan program dan keberhasilan dari proses tersebut, input disini adalah hal yang dilakukan oleh pihak dari penerima dalam program. Dapat dilihat dari melalui perbandingan dengan sebelum dan sesudahnya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng diberlakukan pada tabel 4.1 Jumlah Penerimaan Kepatuhan Pajak UMKM 2017-2019:

**Tabel 3.**  
**Jumlah Penerimaan Kepatuhan Pajak UMKM 2017-2019**

No	Tahun	Penerimaan Pajak
1.	2017	85,2%
2.	2018	89,25%
3.	2019	37,76%

Sumber : Data Penerimaan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I

Data diatas dapat dilihat jumlah tingkat Input dan Output belum dapat dinyatakan berhasil dikarenakan tingkat Input yang diberikan sangat maksimal dalam memberikan sosialisasi. Sementara output yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajaak Pratama Surabaya Gubeng belum sesuai dengan apa yang telah kita targetkan dengan hanya diangka 37.76% dari 95%.

Menurut hasil penelitian, bahwa berbeda input yang diberikan dengan output yang diterima lembaga. Output merupakan sesustau yang dihasilkan dari proses penggunaan Peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dimana meliputi sikap kemandirian Wajib Pajak untuk sadar akan membayar pajaknya. Pada penelitian ini pengguna Peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 sudah cukup sesuai dalam informasi, permasalahan output para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Mengah yang masih belum tergugah hatinya untuk membayar menunjukkan tidak ada kenyamanan mengenai perpindahan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (Sunanto, 2016).

## **5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum efektivitas organisasi. Penggabungan bentuk pencapaian mulai dari keberhasilan program yang dituju, keberhasilan sasaran yang disasarkan dan dapat mencapai tujuan program tersebut.

Pencapaian tujuan menyeluruh yakni menentukan sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum efektivitas organisasi. Penggabungan bentuk pencapaian mulai dari keberhasilan program yang dituju, keberhasilan sasaran yang disasarkan dengan kesesuaian dalam melaksanakan program kebijakan penerapan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, kepuasan terhadap program yang diberikan, tingkat output dan input yang telah diterima dalam tugasnya untuk mencapai tujuan.

Pencapaian tujuan menyeluruh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng belum berhasil dikarenakan penerimaan yang diterima belum terdapat pertumbuhan dari pembayar pajak pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah masih minus dari apa yang telah ditargetkan. Penelitian yang dilakukan di lapangan membuat kesimpulan bahwasanya, Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 belum mencapai tujuan yang meluruh dikarenakan belum adanya imbal balik yang diberikan oleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan Penyelenggara. Pada Penelitian yang terangkum wawancara dengan Ibu kepala Kantor Ibu Takari bahwa, tujuan menyeluruh memang belum dapat kita rasakan dengan cepat, melainkan perlu waktu untuk menyesuaikan kebutuhan yang diperlukan masyarakat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dalam memajukan para pelaku UMKM untuk dapat bersaing dengan Negara lain.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang ada dilapangan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program Penerapan Perpajakan Pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan Studi Pada UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Indikator efektivitas program yang digunakan menurut Campbell adalah indikator yang dijadikan peneliti sebagai pisau analisis pada penelitian efektivitas program Penerapan Perpajakan Pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan Studi Pada UMKM

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, mengenai penelitian yang dilakukan dilapangan dapat dikatakan belum efektif, namun ada 1 indikator yaitu keberhasilan program pada teori efektivitas menurut (J.P, 2005) menyatakan kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 telah berhasil, berikut simpulannya.

Pada indikator keberhasilan, program penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keberhasilan program yaitu telah tersalurkannya program dengan baik pada masyarakat. Hal tersebut telah dibuktikan dari hasil penelitian yang berada dilapangan berupa wawancara dengan Kepala Seksi Penyuluhan dan Pengolahan Dokumen yang mengatakan bahwa penerapan Penerapan Perpajakan Pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan Studi Pada UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 diperuntukan untuk masyarakat Wajib Pajak pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah telah tersalurkan dengan baik. Keberhasilan program dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 pada pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak yaitu sudah dilakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat yang pelaksanaan sosialisasinya sudah diatur sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Petunjuk pelaksanaan itu berupa Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-13/PJ/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Business Development Service (BDS). Business Development Service (BDS) merupakan Surat Edaran Direktur Jenderal ini dimaksudkan sebagai panduan dalam upaya pembinaan dan pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan perpajakan. Pencapaian keberhasilan program yang diinginkan sudah sesuai terbukti dengan penelitian dilapangan.

Keberhasilan sasaran dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini menunjukkan hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa sasaran program ditujukan dengan tercapainya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 sesuai dengan apa yang ditunjukkan dalam mempermudah masyarakat Gubeng khususnya pelaku UMKM untuk melaporkan penghasilannya dengan penurunan tarif 0,5%, hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dilapangan berupa wawancara dengan Ibu Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng bahwa Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 diperuntukan untuk Wajib Pajak Pribadi dan Wajib Pajak Badan yakni UMKM serta penurunan tarif yang berfungsi untuk meningkatkan dalam pembayaran pajak UMKM dengan memberikan kemudahan proses pelaporan yang sesuai dengan

tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dalam pencapaian sasaran untuk masyarakat Gubeng yaitu masyarakat yang telah ikut dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan UMKM. Melainkan menurut peneliti itu sendiri dikatakan belum efektif dikarenakan pendaftar yang seharusnya jika dicatat jumlah UMKM yang ada di kecamatan diseluruh Surabaya terdaftar di UMKM Provinsi Jawa Timur terdapat 260,762 dibagi 36 kecamatan di Surabaya yang memiliki hasil 7,243 yang terdaftar melainkan yang terdaftar belum membayar terdapat 5.744 sedangkan yang membayar untuk tahun 2019 terdapat 1,434. Target yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dari 100% menjadi 20% udah cukup, tetapi hal tersebut terlalu sedikit jika dijadikan target sasaran.

Kepuasan terhadap program merupakan salah satu faktor untuk mengetahui seberapa tingkat Efektivitas suatu program, pihak dari penyelenggara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng telah melakukan tugasnya untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakat terkait dengan penurunan tarif Wajib Pajak Badan UMKM menjadi 0,5% pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Selain itu dari pihak penyelenggara peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat telah terpuaskan terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Hasil dari wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap program Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Jika disimpulkan, untuk kepuasan terhadap program belum berhasil diakibatkan masyarakat yang belum merasa terpuaskan akan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, kepuasan yang diperlukan oleh masyarakat Gubeng selain penurunan tarif adalah proses kenyamanan dalam menyetorkan pajaknya, serta aplikasi yang dapat menerima proses pengaduan agar seluruh masyarakat Gubeng dapat terpantau.

Tingkat input dan output merupakan indikator pendukung untuk dapat mengukur seberapa efektivitasnya sebuah program. Efektivitas sebuah program dalam indikator tingkat input dan output yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa belum adanya keseimbangan dari input yang dilakukan oleh penyelenggara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dengan Output yang diterima. Pernyataan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara bersama Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang mengatakan bahwa output yang kami terima dari Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini menurunnya pertumbuhan UMKM yang dikarenakan masih masa transisi dari 1% ke 0,5%. Peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas dalam

indikator tingkat input dan Output belum berhasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan dilapangan.

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas program ini dinyatakan berhasil atau tidak. Efektivitas program yang dilakukan peneliti sebagai alat ukur sejauh mana penelitian ini dilakukan menggunakan efektivitas program menurut Campbell. Pencapaian tujuan menyeluruh belum efektif dengan bukti wawancara dengan DJP KANWIL JATIM I dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng menyatakan bahwa pada program kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 menurut para penyelenggara bentuk pencapaian tujuan agar maksimal dapat dibuktikan dengan 5 tahun kedepan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 memang sangat bagus tapi masyarakat Gubeng ini sebenarnya masih banyak yang perlu dibenahi agar dapat mengajak para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk mau membayarkan usaha mereka. Mengajak seluruh Wajib Pajak untuk melapor serta membagikan brosur tata cara pendaftaran.
2. Pemantauan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 yang dilakukan sudah baik seperti melakukan sebuah pemberian penghargaan kepada wajib pajak yang taat dalam membayar pajaknya, tetapi proses pencapaian tujuan menyeluruh untuk mencapai target yang diinginkan Dirjen Pajak membutuhkan waktu yang lama yaitu 5 tahun dari bulan Juli 2018 untuk dapat menerima penerimaa pajak dari pelaku UMKM dengan penerimaan pajak sebagai faktor dominan, diharapkan Kantor pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dapat mempercepat proses pencapaian tujuan menyeluruh dengan melakukan pendataan sebelum dan sesudah Wajib Pajak itu melaporkan dirinya dengan cara membuat suatu aplikasi pengaduan bagi warga Gubeng.
3. Pada pencatatan seksi Ekstensifikasi dan Seksi pelayanan agar lebih mengawasi data UMKM dari tahun sebelumnya dengan tahun berikutnya, jika memiliki penurunan langsung dihubungi secara langsung oleh pihak pelayanan untuk mengkonfirmasi apakah data ini benar atau tidak agar tidak kecolongan lagi dalam Wajib Pajak yang tidak jujur dalam laporannya.



### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurna ini, diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Indah Prabawati, S.Sos.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Penguji dalam seminar proposal maupun sidang skripsi.
4. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji dalam seminar proposal maupun sidang skripsi.
5. Pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Br Siahaan, Shanti Veronica dan Vuspitasari, Benedhikta Kikky. (2020). *Analisa Kemacetan BUMDES Suka Maju*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), Vol 5, No 1. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/10743/4766>. Diakses pada tanggal 20 April 2021
- Campbell, J.P. (1989). *Teori Efektivitas*, dalam RichardM: *Efektivitas Organisasi*. (2005) Bandung Erlangga.
- Kamil, Nurlis. (2015). "The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance". *Research Journal of Finance and Accounting*, Vol.6 No.2:104-111. (Diakses pada 19 November 2019, 02.40WIB).
- Kamleitner, B., Korunka, C., & Kirchler, E. (2010). "Tax Compliance of Small Business Owners: A Review". *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*, Vol. 18 Issue 3:330-351. (Di akses pada 19 November 2019, 02.46WIB)
- Kurniasih, Denok dan Wijaya, Shadu Satwika. (2017). *Kegagalan Bisnis Pemerintah Desa (Studi tentang Relasi Bisnis-Pemerintah pada Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Banyumas)*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), Vol 1, No 2. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/1897/2468>. (Diakses pada tanggal 20 April 2021, 19.36 WIB).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Republik Indonesia. Online. (Diakses pada 19 Desember 2019. 00.45WIB).
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018. *Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Thunn 2018. *Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*.Direktorat Jenderal Pajak. Buku Informasi APBN 2019
- Rachman. (2017). *Evaluasi Kebijakan Pengembangan Kawasan Agropolitan di Desa Mawanggeneng Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegor* dalam *Journal of Public Sector Innovation*. Volume 5 Nomor 4.
- Salawu, R.O., Adegbie, F. F., Oladejo, O.F. (2019). *Access to Credit Facilities and Tax Compliance among SMEs: Evidence from Nigeria*. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)* |Volume III, Issue III,ISSN 2454-6186.(diakses pada 24 November 2019, 01.44WIB).
- Sastrawaji, (2009). *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Subarsono, (2005). *AAalisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subarsono.2015. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Peneltian Kuantitatif Kualitiatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunanto. 2016. Efektifitas Penerimaan Pajak UMKM Berdasarkan PP No. 46 Tahun 2013 dan Kontribusi terhadap Penerimaan, dalam <https://media.neliti.com/media/publications/234109-efektivitas-penerimaan-pajak-umkm-berdas-a9e38ebc.pdf>. (Di akses pada Februari 26 Februari 2019).
- Maksum, Ali. 2012. *Metode Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.
- Maya, Erwinda Dwi. 2014. *Pengaruh Pajak Hotel dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Batu*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.(online).(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jupe/article/view/9520/9410> diakses 23 Januari 2020)
- Wicaksono, K. W. (2018). *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. 1(2). 196-205.
- Zaki Abdul Rochman dkk. 2013 *Dampak Social Ekonomi Pertambangan Minyak Dan Gas Banyu Urip Kabupaten Bojonegoro*. Malang: universitas brawijaya (online). (<http://admintrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/31> diakses 23 januari 2020)