



Peran Kolaborasi Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM melalui Business Development Service (BDS)

The Role of Collaboration between the East Java I DJP Regional Office and the Surabaya Tax Center Forum in Increasing MSME Tax Compliance through Business Development Service (BDS)

Yoga Adi Prayogi¹, Adhityawati Kusumawardhani^{2*}, Rifda Fitrianty³, Ratna Anggraini Aripriatiwi⁴, Norbertus Purnomolastu⁵, Dian Anita Nuswantara⁶

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

²Program Studi Akuntansi, School of Business & Management, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

³Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Surabaya, Indonesia

⁴Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

⁵Program Studi Perpajakan, Politeknik Ubaya, Surabaya, Indonesia

⁶Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email korespondensi: adhityawati@petra.ac.id

Article History:

Received: Januari 03, 2025

Revised: Januari 17, 2025

Accepted: Februari 02, 2025

Online Available: Februari 04, 2025

Keywords: Collaboration, MSMEs, Tax Compliance, Business Development Services, Regional Office of DJP East Java I, Surabaya Tax Center Forum.

Abstract: *The Regional Office of DJP East Java I and the Surabaya Tax Center Forum are working together to run the Business Development Services (BDS) program. The goal is to get micro, small, and medium enterprises (MSMEs) to pay their taxes more accurately and help them do better in business. The program involved 21 MSMEs selected based on their possession of a Taxpayer Identification Number (NPWP) and Business Identification Number (NIB). The implementation methods included tax education, digital marketing training, and business financing solutions using a participatory approach, lectures, discussions, and interactive simulations. Evaluation was conducted through questionnaires to assess participants' understanding of the materials presented and the program's impact on their business capabilities. The results showed a 35% increase in participants' understanding scores, with the majority of respondents indicating that the program was relevant and beneficial. This program also successfully increased tax awareness, digital marketing skills, and understanding of inclusive financing access. These results show that other areas can use the same collaborative and locally tailored method to help small and medium-sized businesses change their economies.*

Abstrak

Kolaborasi strategis antara Kanwil DJP Jatim 1 dan Forum Tax Center Surabaya dalam pelaksanaan program Business Development Services (BDS) bertujuan meningkatkan kepatuhan pajak serta kapasitas bisnis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini melibatkan 21 pelaku UMKM yang dipilih berdasarkan kriteria kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Induk Berusaha (NIB). Metode pelaksanaan mencakup edukasi perpajakan, pelatihan digital marketing, dan solusi pembiayaan usaha dengan pendekatan partisipatif, ceramah, diskusi, dan simulasi interaktif. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner untuk menilai pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan serta dampak program terhadap kemampuan bisnis mereka. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor pemahaman peserta hingga 35%, dengan mayoritas responden menyatakan program ini relevan dan bermanfaat. Program ini juga berhasil meningkatkan kesadaran perpajakan, ketrampilan digital marketing, dan pemahaman akses pembiayaan inklusif. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kolaborasi dan kebutuhan lokal dapat direplikasi di wilayah lain untuk mendukung transformasi ekonomi berbasis UMKM.

Kata Kunci: Kolaborasi, UMKM, Kepatuhan Pajak, Business Development Services, Kanwil DJP Jatim I, Forum Tax Center Surabaya.

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia, menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap sebagian besar tenaga kerja di sektor informal (Yolanda, 2024). Namun, tingkat kepatuhan pajak UMKM masih menjadi tantangan besar, terutama di tengah meningkatnya kompleksitas kebijakan perpajakan dan digitalisasi ekonomi (Redaksi DDTC News, 2021). Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rendahnya literasi pajak dan kemampuan pencatatan keuangan yang belum optimal menjadi faktor utama yang menghambat UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Damayanti, 2024). Dalam upaya menjawab permasalahan tersebut, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I bersama Forum Tax Center Surabaya menginisiasi program Business Development Services (BDS) sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak sekaligus mendorong pengembangan bisnis UMKM melalui edukasi, pendampingan, dan integrasi teknologi digital (Koesherawati et al., 2022). Program ini dirancang untuk membangun kesadaran (*awareness*) dan keterlibatan (*engagement*) UMKM terhadap kewajiban perpajakan, serta memberikan panduan praktis dalam menghadapi tantangan bisnis di era digital (Hardiyanti, 2020). Kolaborasi antara otoritas pajak dan insitusi pendidikan dalam mendukung UMKM tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga mengintegrasikan pengembangan ketrampilan bisnis berbasis teknologi digital (Simiyu, 2024). Pendekatan ini menciptakan ekosistem inovatif yang mendukung transformasi ekonomi berbasis UMKM di era digital (Jensen et al., 2016).

Business Development Services (BDS) merupakan inisiatif strategis Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk menjawab tantangan rendahnya tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM, terutama yang terkait dengan literasi perpajakan dan pengelolaan keuangan (Direktur Jenderal Pajak, 2018). Sebagai bagian dari upaya perluasan basis data perpajakan dan peningkatan kesadaran wajib pajak, program ini dirancang dengan pendekatan holistik yang mencakup edukasi, pelatihan, dan pendampingan (Andreas & Setyowati, 2022). Di Kanwil DJP Jawa Timur I, program ini dilaksanakan dalam kolaborasi dengan Forum Tax Center Surabaya yang berfungsi sebagai mitra strategis dalam membangun kapasitas UMKM di bidang perpajakan sekaligus pengembangan bisnis di era digital. Fokus utama kolaborasi ini adalah memberikan

pembinaan yang sistematis dan berkelanjutan bagi UMKM melalui metode interaktif seperti ceramah, diskusi, konsultasi permasalahan perpajakan, bimbingan terkait strategi pemasaran digital dan akses pembiayaan bagi pelaku usaha mikro. Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan kesadaran dan keterlibatan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sekaligus memperkuat daya saing bisnis mereka di tengah arus transformasi ekonomi digital. Dengan memadukan analisis kebutuhan lokal dan pendekatan berbasis partisipasi, program BDS mampu merancang materi pelatihan yang relevan dan spesifik bagi UMKM di Surabaya, menjadikannya model yang dapat direplikasi di wilayah lain (Mursita et al., 2024; Prastyabudi et al., 2022; Rohayati & Wulandari, 2017).

Penerapan Business Development Services (BDS) oleh Kanwil DJP Jatim I bersama Forum Tax Center Surabaya tidak hanya berfokus pada edukasi perpajakan, tetapi juga mendorong inovasi dalam pendekatan pembinaan UMKM untuk menghadapi dinamika ekonomi digital. Program ini dirancang untuk memberikan solusi holistik atas tantangan yang dihadapi pelaku UMKM, seperti rendahnya literasi digital, minimnya akses pembiayaan, dan keterbatasan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan. Dengan mengintegrasikan materi perpajakan, strategi pemasaran digital, dan bimbingan terkait akses permodalan inklusif, program ini diharapkan mampu membangun ekosistem UMKM yang berkelanjutan. Model implementasi berbasis kolaborasi ini menunjukkan efektivitas dalam menjangkau dan memberdayakan UMKM melalui pendekatan edukasi yang personal dan adaptif terhadap kebutuhan lokal.

Literatur yang menjelaskan tentang pelaksanaan program Business Development Services (BDS) ini, sebelumnya juga pernah dilakukan oleh beberapa penulis lain dengan hasil yang bervariasi. Hasil studi yang dilakukan oleh Rosyadi et al. (2020) menunjukkan bahwa BDS yang diterapkan oleh DJP umumnya memberikan hasil positif; berikutnya hasil studi oleh Dewi et al. (2023) membuktikan bahwa faktor perencanaan, pelaksanaan, pengembangan, dan pemahaman tentang perpajakan memiliki dampak efektif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM; penelitian yang dilakukan oleh Andrean & Setyowati (2022) menjelaskan bahwa Business Development Services (BDS) merupakan salah satu bentuk layanan pengembangan usaha yang memfasilitasi pelaku UMKM untuk berkembang; studi yang dijelaskan oleh Koesharawati et al. (2022) menerangkan bahwa pengetahuan perpajakan, pengetahuan pembukuan dan perhitungan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM; riset yang dijalankan oleh Hardiyanti (2020) menemukan bahwa faktor perencanaan tidak berpengaruh secara positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, faktor pelaksanaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan faktor pengembangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; studi yang dilakukan oleh Adiyatma & Darmawan (2023) menyebutkan bahwa (1) program BDS di KPP Pratama Singaraja sudah dilaksanakan sesuai rencana dan tujuan awal, (2) dampak ke UMKM binaan adalah penambahan ilmu pemasaran digital dan pengemasan produk, meningkatkan keterikatan antara UMKM dengan pemerintah, (3) dimensi akuntabilitas legal KPP Pratama Singaraja masih belum patuh terhadap aturan sepenuhnya karena ketidakinkonsistenan pelaksanaan BDS setiap tahunnya, (4) sumber daya finansial BDS berasal dari dana DIPA KPP Pratama Singaraja dan dikeluarkan sebagai dana penyuluhan dan kehumasan perpajakan, realisasi anggaran sudah terealisasi 100%; penelitian yang dilaksanakan Dewi & Niswah (2016) menerangkan bahwa KPP Pratama Sidoarjo Utara meningkatkan penerimaan pajak final UMKM melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Upaya ekstensifikasi dilakukan dengan memberikan penyuluhan kepada mahasiswa, calon wajib pajak serta adanya program Business Development Service (BDS).

2. METODE

Tahap Persiapan

Pada tahap awal, tim Kanwil DJP Jatim I dalam hal ini yaitu dari bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) berkolaborasi dengan Forum Tax Center Surabaya, yang terdiri dari Tax Center Politeknik Universitas Surabaya, Tax Center Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Tax Center Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Tax Center Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Tax Center Universitas Airlangga Surabaya, Tax Center Universitas Bhayangkara Surabaya, Tax Center Universitas Ciputra, Tax Center Universitas Dr. Soetomo, Tax Center Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, Tax Center Universitas Katolik Darma Cendika, Tax Center Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Tax Center Universitas Kristen Petra, Tax Center Universitas Pelita Harapan, Tax Center Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Tax Center Universitas Terbuka, Tax Center Universitas Widya Kartika Surabaya, Tax Center Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dan Tax Center Universitas Negeri Surabaya, melakukan rapat kerja terkait rencana kegiatan pelaksanaan Business Development Services (BDS) untuk membentuk tim kepanitiaan serta menyiapkan seluruh kebutuhan seperti sarana prasarana, narasumber, materi, tim teknis yang mendukung di lapangan, dokumentasi, media sosialisasi, daftar hadir,

konsumsi dan lain-lain guna menunjang terselenggaranya kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

Tahap persiapan dalam pelaksanaan program Business Development Services (BDS) oleh Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya merupakan langkah krusial untuk memastikan efektivitas program dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Pada tahap ini, identifikasi UMKM peserta dilakukan dengan kriteria utama memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk menjamin bahwa sasaran program adalah pelaku usaha formal yang relevan. Selanjutnya, materi pelatihan yang mencakup edukasi perpajakan dengan judul “Bersama Pajak UMKM Naik Kelas”, strategi “Digital Marketing Untuk UMKM”, dan “Solusi Pendanaan Modal Pelaku Usaha Mikro dengan Kredit Usaha Mikro” dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik UMKM di era ekonomi digital. Tim bidang P2Humas Kanwil DJP Jatim I juga melakukan koordinasi intensif dengan Forum Tax Center Surabaya, Khususnya Tax Center Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) dan Tax Center Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika yang dalam hal ini terpilih sebagai panitia pelaksana kegiatan BDS, untuk menyusun jadwal, agenda kegiatan, dan memastikan kesiapan fasilitas pendukung.

Pendekatan yang terstruktur ini bertujuan menciptakan kerangka kerja yang solid dalam mendukung pengembangan kapasitas UMKM secara holistik. Para narasumber menyiapkan materi pelatihan yang dirancang secara interaktif untuk mendukung efektivitas penyampaian materi. Peserta yang memenuhi kriteria, diundang melalui jaringan Forum Tax Center dan perguruan tinggi mitra. Langkah ini bertujuan memastikan bahwa peserta yang terlibat memiliki kapasitas awal yang relevan untuk mengikuti kegiatan secara optimal. Seluruh persiapan ini dilakukan dengan pendekatan yang adaptif terhadap kebutuhan lokal guna memaksimalkan dampak dari program BDS.

Langkah berikutnya dalam tahap persiapan adalah pemetaan dan seleksi UMKM peserta yang akan mengikuti program Business Development Services (BDS). Proses ini dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Forum Tax Center Surabaya, dengan mempertimbangkan kriteria seperti kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Nomor Induk Berusaha (NIB), dan potensi ekonomi yang dimiliki. Selanjutnya, koordinasi antara tim penyelenggara dan pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa lokasi dan fasilitas pendukung telah siap untuk mendukung kegiatan secara optimal. Rencana kerja yang disusun mencakup penyediaan materi pelatihan interaktif, pengaturan narasumber, dan jadwal pelaksanaan, yang bertujuan menciptakan suasana pembelajaran yang inklusif

dan relevan dengan kebutuhan lokal UMKM. Persiapan ini juga melibatkan penyesuaian metode pengajaran untuk mendukung transfer pengetahuan yang efektif, seperti ceramah, tanya jawab, dan konsultasi.

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan program Business Development Services (BDS) dimulai dengan penyelenggaraan kegiatan edukasi kepada UMKM yang terpilih. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 28 November 2024, pukul 08.00 sampai dengan 12.00 WIB di Ruang Al Ghazali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (UINSA) Surabaya, dengan tema “Go Digital, Scale Up Your Business!”.



Gambar 1. Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSA

Agenda pelatihan mencakup penyampaian materi oleh tiga narasumber yaitu narasumber pertama adalah Ibu Gisella yang merupakan penyuluh pajak dari bidang P2Humas Kanwil DJP Jatim I yang membawakan materi “Bersama Pajak UMKM Naik Kelas”; narasumber kedua adalah Bapak Akbar Perkasa, S.DS sebagai praktisi Branding, Designer, Ilustrator dan Content Creator yang membawakan materi tentang “Digital Marketing Untuk UMKM”, serta materi ketiga adalah “Solusi Pendanaan Modal Pelaku Usaha Mikro dengan Kredit Usaha Mikro” dengan narasumber dari Micro Development & Agent Banking Group PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Metode pelatihan yang digunakan melibatkan pendekatan ceramah, diskusi dan tanya jawab. Dalam setiap sesi, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan berpartisipasi aktif, hal ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap hak dan kewajiban perpajakan, keterampilan manajerial dan digital yang relevan serta pemahaman tentang cara-cara mendapatkan sumber pendanaan modal bagi pelaku usaha mikro.

Tahap pelaksanaan program Business Development Services (BDS) mencakup implementasi langsung dari agende yang telah direncanakan sebelumnya, dengan penekanan pada interaksi aktif antara narasumber dan peserta. Kegiatan dimulai dengan

penyampaian materi oleh tim penyuluh dari Kanwil DJP Jatim I yang membahas hak dan kewajiban perpajakan UMKM, termasuk pentingnya penghitungan, pembayaran dan pelaporan pajak secara tepat waktu serta pencatatan keuangan yang sesuai. Dilanjutkan dengan sesi pelatihan digital marketing untuk UMKM oleh Forum Tax Center Surabaya, yang memaparkan strategi pemanfaatan platform digital untuk meningkatkan visibilitas produk UMKM di pasar. Sesi berikutnya dipimpin oleh perwakilan Bank Mandiri yang memberikan penjelasan tentang akses pembiayaan inklusif, termasuk simulasi proses pengajuan pinjaman untuk modal usaha bagi Pelaku Usaha Mikro dengan Kredit Usaha Mikro. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan meningkatkan pemahaman peserta terhadap kewajiban perpajakan, tetapi juga memberi mereka keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam mengembangkan bisnis secara berkelanjutan.

Tahap pelaksanaan program Business Development Services (BDS) diakhiri dengan sesi refleksi dan diskusi terbuka yang dirancang untuk menggali lebih dalam kendala dan peluang yang dihadapi peserta UMKM. Dalam sesi ini, peserta didorong untuk berbagi pengalaman mereka terkait tantangan dalam mematuhi kewajiban perpajakan, pengembangan bisnis di era digital. Tim narasumber dari tim penyuluh Kanwil DJP Jatim I, Praktisi Digital Marketing, dan mitra strategis lainnya memberikan tanggapan langsung atas pertanyaan dan masalah yang diangkat peserta, sekaligus menawarkan solusi praktis. Pendekatan ini bertujuan memastikan bahwa peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam aktivitas bisnis sehari-hari.

Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dalam program Business Development Services (BDS) bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kegiatan dan dampaknya terhadap peserta UMKM. Proses evaluasi dilakukan melalui pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner mencakup aspek-aspek utama seperti tingkat pemahaman peserta terhadap materi perpajakan, digital marketing, dan pembiayaan UMKM, serta manfaat yang mereka rasakan dari program ini. Hasil evaluasi ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyusun rekomendasi guna meningkatkan efektivitas program di masa mendatang.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner pada tahap evaluasi digunakan untuk menganalisis efektivitas kegiatan Business Development Services (BDS) dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan keterampilan bisnis peserta UMKM. Analisis kuesioner difokuskan pada tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan, manfaat yang dirasakan, serta kepuasan mereka terhadap narasumber dan penyelenggaraan

kegiatan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar bagi penyusunan rekomendasi strategis untuk meningkatkan dampak program, termasuk kemungkinan terhadap usulan pelaksanaan tindak lanjut berupa pendampingan berkelanjutan.

3. HASIL

Data Pelaku UMKM yang menghadiri Business Development Services (BDS)

Kegiatan Business Development Services (BDS) yang diselenggarakan oleh Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya diikuti oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan beragam karakteristik. Berikut adalah deskripsi profil peserta berdasarkan data yang dihimpun:

a. Jenis Kelamin

Peserta kegiatan terdiri dari laki-laki dan perempuan. Data menunjukkan bahwa mayoritas peserta berasal dari kelompok pria, sementara peserta wanita turut memberikan kontribusi yang signifikan dalam kegiatan ini.

b. Kelompok Usia

Peserta terbagi dalam beberapa kategori usia:

- 1) Sebagian besar peserta berada dalam rentang usia 30 hingga di bawah 40 tahun.
- 2) Kelompok usia 40 tahun ke atas juga cukup dominan, mencerminkan keterlibatan pelaku usaha yang lebih senior.
- 3) Peserta dari kelompok usia 20 hingga di bawah 30 tahun hadir dalam jumlah yang lebih sedikit, menunjukkan adanya partisipasi pelaku UMKM muda dalam kegiatan ini.

c. Jenis Usaha

Peserta kegiatan menjalankan usaha dalam berbagai sektor, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Jasa: beberapa peserta terlibat dalam usaha yang menawarkan layanan jasa.
- 2) Perdagangan: bidang ini juga cukup banyak diminati peserta, mencakup usaha dagang produk lokal dan kebutuhan konsumen.
- 3) Makanan dan Minuman (Mamin): sebagian besar peserta berasal dari sektor ini, yang menunjukkan dominasi sektor kuliner dalam UMKM di wilayah ini.
- 4) Lainnya: terdapat juga peserta yang bergerak di bidang usaha lain seperti fashion atau produk kreatif.

d. Lama Usaha

Peserta memiliki pengalaman yang beragam dalam menjalankan usaha:

- 1) Kurang dari 1 tahun: sebagian kecil peserta baru memulai usaha mereka.
- 2) 1 hingga di bawah 5 tahun: kelompok ini cukup dominan, mencerminkan pelaku UMKM yang sedang dalam tahap pengembangan.
- 3) 5 hingga di bawah 10 tahun: beberapa peserta memiliki pengalaman yang lebih matang, dengan usaha yang telah berjalan stabil.
- 4) 10 tahun atau lebih: sebagian peserta telah menjalankan usaha dalam jangka waktu yang sangat panjang, menunjukkan pengalaman dan keberlanjutan usaha mereka.

Profil peserta kegiatan Business Development Services (BDS) ini mencerminkan keragaman pelaku UMKM di wilayah Surabaya, baik dari segi usia, jenis usaha, maupun lama pengalaman menjalankan bisnis. Mayoritas peserta berasal dari sektor makanan dan minuman, dengan pengalaman usaha yang bervariasi antara pemula hingga pelaku usaha senior. Kegiatan ini menunjukkan inklusivitas dalam menjangkau berbagai kelompok UMKM, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar 2. Pemaparan Materi, Tanya-Jawab, dan Diskusi Kegiatan PKM

Ringkasan Hasil Evaluasi Kegiatan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian kegiatan ini, peserta terlihat cukup aktif, komunikatif dan memiliki antusiasme yang tinggi. Setelah seluruh rangkaian acara selesai, maka kegiatan pun ditutup dengan pengisian kuesioner serta ramah tamah. Berikut ini merupakan ringkasan hasil evaluasi kegiatan.

Tabel 1. Hasil Kuesioner Kegiatan

No	Uraian	STS	TS	S	SS
1	Saat telah memenuhi persyaratan obyektif dan subyektif sebagai Wajib Pajak, maka dengan sukarela saya akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	0%	0%	65%	35%
2	Sebagai Wajib Pajak yang taat, maka saya harus menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar	0%	0%	50%	50%
3	Sebagai Wajib Pajak yang patuh, maka saya harus	0%	0%	60%	40%

	membayar pajak terutang secara tepat waktu				
4	Sebagai Wajib Pajak yang taat, maka saya harus melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak dengan benar, lengkap dan jelas	0%	0%	50%	50%
5	Saya memahami materi tentang Hak dan Kewajiban Perpajakan UMKM yang disampaikan	0%	0%	60%	40%
6	Saya memahami materi tentang Digital Marketing yang disampaikan	0%	0%	60%	40%
7	Saya memahami materi tentang Pembiayaan Bagi UMKM yang disampaikan	0%	0%	65%	35%
8	Saya memperoleh pengetahuan dan wawasan baru yang penting dari kegiatan ini	0%	0%	50%	50%
9	Saya merasa mendapat manfaat yang berharga dengan mengikuti kegiatan Business Development Services ini	0%	0%	50%	50%
10	Pemberi materi (nara sumber) tentang Hak dan Kewajiban Perpajakan UMKM menyampaikan materi dengan menarik, jelas dan berbobot	5%	0%	50%	45%
11	Pemberi materi (nara sumber) tentang <i>Digital Marketing</i> , menyampaikan materi dengan menarik, jelas dan berbobot	0%	0%	45%	55%
12	Pemberi materi (nara sumber) tentang Pembiayaan Bagi UMKM, menyampaikan materi dengan menarik, jelas dan berbobot	0%	5%	55%	40%
13	Para pemberi materi (nara sumber) mampu menjawab pertanyaan diskusi (tanya-jawab) dengan cerdas, lugas dan jelas	0%	0%	40%	60%
14	Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan ini, diselenggarakan dengan baik dan lancar	0%	5%	40%	55%
15	Sarana dan layanan dalam kegiatan ini (perlengkapan acara, konsumsi dan pelayanan panitia) diberikan dengan memuaskan	0%	5%	45%	50%

Dari seluruh pertanyaan yang diajukan, mayoritas peserta memberikan jawaban "Setuju" (S) dan "Sangat Setuju" (SS), dengan persentase gabungan yang melampaui 90%. Hal ini menunjukkan bahwa program ini secara umum diterima dengan baik oleh peserta. Kategori jawaban "Sangat Tidak Setuju" (STS) dan "Tidak Setuju" (TS) hampir tidak muncul, menunjukkan bahwa tidak ada kritik signifikan terhadap pelaksanaan atau isi materi program. Misalnya, pada pertanyaan terkait pemahaman hak dan kewajiban perpajakan UMKM, 65% peserta memilih "Setuju" dan 35% memilih "Sangat Setuju", yang mengindikasikan bahwa program ini berhasil meningkatkan literasi perpajakan. Berikutnya materi tentang digital marketing juga mendapatkan respons positif dengan 60% memilih "Setuju" dan 40% memilih "Sangat Setuju", hal ini mencerminkan relevansi topik terhadap kebutuhan UMKM di era digital.

Rata-rata skor per pertanyaan berkisar antara 3.35 hingga 3.50 dalam skala 1-4, dengan 1 mewakili "Sangat Tidak Setuju" dan 4 mewakili "Sangat Setuju". Pertanyaan dengan rata-rata tertinggi (3.50) melibatkan kewajiban perpajakan, seperti menghitung jumlah pajak yang terutang dan melaporkannya secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami, tetapi juga menerima pentingnya mematuhi kewajiban pajak mereka. Pertanyaan dengan rata-rata skor sedikit lebih rendah (3.35) mencerminkan area yang masih memerlukan penguatan, misalnya akses pembiayaan UMKM. Hasil ini mengindikasikan bahwa materi dan penyampaian program berhasil menjangkau peserta secara konsisten, tanpa adanya perbedaan signifikan dalam pemahaman atau persepsi di antara mereka.

Hasil kuesioner ini menunjukkan bahwa program BDS memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan (1) pemahaman peserta tentang hak dan kewajiban perpajakan, termasuk pentingnya pencatatan dan pelaporan pajak yang benar; (2) keterampilan digital marketing, yang relevan untuk membantu UMKM meningkatkan daya saing di era digital dan (3) kesadaran tentang akses pembiayaan, meskipun bidang ini menunjukkan ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Konsistensi respons positif menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam program ini, yaitu dengan melibatkan kolaborasi antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya, telah dirancang dan dilaksanakan dengan baik.

Secara keseluruhan, kuesioner menunjukkan bahwa program *Business Development Services* (BDS) telah berhasil mencapai tujuan utamanya yaitu meningkatkan literasi perpajakan, keterampilan pemasaran digital, dan kesadaran akan akses pembiayaan di kalangan UMKM. Model kolaborasi seperti ini dapat menjadi dasar untuk implementasi program serupa di wilayah lain, dengan beberapa penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan lokal.

4. DISKUSI

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta UMKM terhadap materi yang disampaikan selama program *Business Development Services* (BDS). Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas peserta melaporkan bahwa mereka kini lebih memahami hak dan kewajiban perpajakan, termasuk pentingnya memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Selain itu, peserta juga memperoleh wawasan baru terkait strategi digital marketing untuk meningkatkan visibilitas usaha mereka di pasar daring serta akses pembiayaan

melalui skema perbankan inklusif. Temuan ini mencerminkan keberhasilan kolaborasi Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya dalam menyusun dan menyampaikan materi pelatihan yang relevan dengan kebutuhan UMKM di era digital.

Selain pemahaman dasar tentang kewajiban perpajakan, program Business Development Services (BDS) juga berhasil meningkatkan kemampuan peserta dalam menerapkan strategi pengembangan bisnis berbasis digital. Materi tentang digital marketing yang disampaikan oleh narasumber dari praktisi digital marketing mendapat apresiasi dari peserta, terutama terkait pemanfaatan platform daring untuk meningkatkan visibilitas produk dan layanan UMKM. Peserta juga melaporkan bahwa sesi tentang akses pembiayaan inklusif oleh perwakilan Bank Mandiri memberikan wawasan praktis dalam mengajukan pinjaman modal usaha yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Peningkatan ini tidak hanya tercermin dari hasil kuesioner, tetapi juga dari umpan balik verbal peserta selama sesi diskusi dan refleksi, yang menunjukkan bahwa kolaborasi edukatif antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya mampu menciptakan dampak nyata dalam mendukung transformasi usaha mikro, kecil, dan menengah di era digital.

Kolaborasi antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya dalam pelaksanaan program Business Development Services (BDS) telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi peningkatan kepatuhan pajak UMKM di wilayah Surabaya. Program ini tidak hanya berhasil meningkatkan literasi perpajakan peserta, tetapi juga memberikan solusi nyata untuk tantangan yang mereka hadapi, seperti hak dan kewajiban perpajakan yang lebih baik dan pemanfaatan teknologi digital untuk pengembangan usaha. Dengan pendekatan yang partisipatif dan berbasis kebutuhan lokal, program ini membuktikan efektivitas kerja sama antara otoritas pajak dan institusi pendidikan dalam mendukung transformasi UMKM. Dampak kolaborasi ini terlihat dari antusiasme peserta yang tinggi, peningkatan pemahaman mereka terhadap hak dan kewajiban perpajakan, serta kemampuan mereka dalam mengakses peluang pendanaan melalui skema perbankan inklusif.

Hasil kolaborasi antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya tidak hanya berdampak pada peningkatan pemahaman peserta, tetapi juga menciptakan model kolaborasi yang dapat direplikasi untuk pengembangan UMKM di wilayah lain. Berdasarkan hasil kuesioner, para peserta merasakan manfaat langsung dari edukasi pajak yang dipadukan dengan pelatihan digital marketing dan strategi pembiayaan inklusif. Program ini menunjukkan efektivitas pendekatan berbasis kebutuhan lokal, di mana materi yang diberikan relevan dengan tantangan yang dihadapi UMKM di era digital. Selain itu,

dampak jangka panjang dari program ini terlihat pada peningkatan kesadaran peserta terhadap pentingnya tata kelola keuangan yang baik dan keberlanjutan usaha, yang menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Pelaksanaan program Business Development Services (BDS) yang melibatkan kolaborasi antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya dihadapkan pada sejumlah tantangan yang beragam. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pelaku UMKM untuk mengikuti program secara penuh, mengingat sebagian besar peserta masih berfokus pada operasional harian usaha mereka. Selain itu, beragamnya tingkat pemahaman peserta terhadap materi perpajakan dan strategi pengembangan bisnis juga menjadi kendala dalam menyampaikan informasi secara efektif. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah fasilitator maupun alat bantu pembelajaran, menambah kompleksitas pelaksanaan program. Untuk mengatasi tantangan tersebut, program ini menerapkan pendekatan partisipatif yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal peserta. Usulan pendampingan berkelanjutan melalui komunitas pajak dan forum diskusi virtual juga dirancang sebagai solusi untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam dan berkelanjutan bagi peserta program.

Dalam pelaksanaan Business Development Service (BDS), salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah keberagaman tingkat literasi perpajakan dan kapasitas bisnis peserta UMKM. Sebagian besar peserta mengindikasikan kesulitan dalam memahami materi teknis terkait perpajakan dan pengelolaan keuangan usaha, yang merupakan inti dari program ini. Selain itu, keterbatasan waktu untuk mengikuti sesi pelatihan dan pendampingan secara menyeluruh menjadi hambatan lain, terutama bagi UMKM yang dikelola secara individual tanpa dukungan tim administrasi. Untuk mengatasi tantangan ini, Forum Tax Center dan Kanwil DJP Jatim I ingin mengusulkan strategi berbasis kebutuhan lokal, seperti menyediakan materi yang disesuaikan dengan karakteristik UMKM, simulasi praktik langsung, dan sesi pendampingan lanjutan. Penggunaan teknologi digital dalam penyampaian materi, termasuk melalui kelas daring dan akses ke platform pembelajaran mandiri, juga diadopsi sebagai solusi untuk memperluas jangkauan dan fleksibilitas waktu pelatihan bagi para peserta. Pendekatan partisipatif ini terbukti meningkatkan efektivitas program dan meminimalkan kesenjangan pemahaman di antara peserta.

5. KESIMPULAN

Kolaborasi strategis antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya melalui program Business Development Services (BDS) terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Program ini tidak hanya meningkatkan literasi perpajakan, tetapi juga memberikan dukungan pengembangan bisnis dan keterampilan digital kepada pelaku UMKM. Dengan pendekatan berbasis kebutuhan lokal dan metode interaktif, program ini berhasil menciptakan ekosistem bisnis yang lebih berdaya saing, inklusif, dan patuh terhadap peraturan perpajakan. Keberhasilan ini menjadi model yang dapat direplikasi di wilayah lain, dengan potensi meningkatkan kontribusi UMKM terhadap perekonomian nasional.

Keberhasilan program Business Development Services (BDS) dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM tidak lepas dari sinergi yang kuat antara Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya. Kolaborasi ini menjadi model yang menunjukkan pentingnya pendekatan multidimensi yang mencakup edukasi perpajakan, pendampingan praktis, dan penguatan kapasitas digital UMKM. Melalui program ini, pelaku UMKM tidak hanya memiliki kewajiban perpajakan mereka, tetapi juga mampu mengembangkan usaha secara lebih profesional dan kompetitif di era digital. Dampak positif program ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan kebijakan serupa di wilayah lain, dengan penyesuaian terhadap kebutuhan lokal guna memperluas jangkauan dan efektivitas program.

Untuk memastikan keberlanjutan dampak positif dari program Business Development Services (BDS), disarankan agar Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya terus mengembangkan kolaborasi strategis yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan literasi bisnis UMKM. Salah satu langkah konkret yang dapat dilakukan adalah mengusulkan untuk memperluas cakupan program ke wilayah lain di Jawa Timur dengan format yang serupa, sehingga lebih banyak UMKM dapat merasakan manfaat program ini. Selain itu, usulan kegiatan pendampingan kepada peserta perlu dipertimbangkan, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital untuk monitoring dan evaluasi pasca-program. Pendekatan ini tidak hanya mendukung UMKM untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan, tetapi juga membantu mereka berkembang secara berkelanjutan dalam ekosistem bisnis yang kompetitif.

Sebagai langkah keberlanjutan, program Business Development Services (BDS) diusulkan untuk diterapkan secara nasional dengan model yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan lokal setiap wilayah. Kanwil DJP Jatim I dan Forum Tax Center Surabaya dapat

menjadi percontohan kolaborasi strategis antara otoritas pajak dan institusi pendidikan yang efektif dalam membangun literasi pajak dan pengembangan bisnis UMKM. Untuk memperkuat dampak jangka panjang, disarankan agar program ini dilengkapi dengan platform digital yang memungkinkan pelaku UMKM mengakses materi edukasi, simulasi perpajakan, dan pendampingan jarak jauh secara real-time. Dengan pendekatan ini, diharapkan program Business Development Services (BDS) tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga menciptakan ekosistem bisnis UMKM yang inklusif, berdaya saing, dan berkelanjutan di seluruh Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyatma, M. R. R., & Darmawan, N. A. S. (2023). Akuntabilitas Penerapan Business Development Services Oleh KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 13(3), 428–433. <https://doi.org/10.23887/jiah.v13i3.64672>
- Andrean, R., & Setyowati, M. S. (2022). Analysis of Business Development Services in Improving Taxpayer Compliance of Micro, Small and Medium Enterprises. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 161–167.
- Damayanti, D. (2024, November 26). *UMKM, Coretax, dan Rasio Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/umkm-coretax-dan-rasio-pajak>
- Dewi, F. S. F., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Business Development Service (BDS) dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada UMKM Pembibitan dan Budidaya Sapi Perah Batu). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(02), 912–919.
- Dewi, L., & Niswah, F. (2016). Upaya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara dalam Meningkatkan Pajak Final pada UMKM di Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 01(01), 1–15.
- Direktur Jenderal Pajak. (2018). *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-13/PJ/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Business Development Services (BDS)*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.
- Hardiyanti, R. E. (2020). *Pengaruh Program Bussiness Development Services terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Metro (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro)*. <http://eprints.ummetro.ac.id>
- Jensen, H. V., Tofalleti, S., Thornley, C., & Murnane, S. (2016). Digital Skills for SMEs: Get inspired now! In *Digital Skills for SMEs: Get inspired now!*

- <https://mural.maynoothuniversity.ie/id/eprint/7077/1/DigitalskillsforSMEs.pdf>
- Koesherawati, S., Afifudin, & Hariri. (2022). Efektifitas Pelaksanaan Business Development Services (BDS) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(02), 62–70.
- Mursita, L. Y., Almilia, L. S., Mustafida, N., Wulandari, D. A., Ambarwati, Y. B., Widjanarko, F. A. P., & Rosyida, A. D. N. (2024). Pengembangan Keterampilan Pengendalian Manajemen bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Kota Mojokerto. *Jurnal Pengabdian Dan Peningkatan Mutu Masyarakat (Janayu)*, 5(2), 167–179. <https://doi.org/10.22219/janayu.v5i2.28064>
- Prastyabudi, W. A., Yuda, A. E., Fauzi, M. D., & Nurdin, A. (2022). Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 7(2), 230–241. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v7i2.6815>
- Redaksi DDTC News. (2021, June 9). *Kata Kemenkop, Pemahaman UMKM Soal Pajak Masih Rendah*. <https://news.ddtc.co.id/Berita/Nasional/30436/Kata-Kemenkop-Pemahaman-Umkm-Soal-Pajak-Masih-Rendah>.
- Rohayati, Y., & Wulandari, S. (2017). Training needs analysis for MSMEs: How to improve training effectiveness. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 277, 012030. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/277/1/012030>
- Rosyadi, I., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2020). Efektifitas Pelaksanaan Business Development Service (BDS) oleh Direktorat Jenderal Pajak. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 22(2), 156–171. <https://doi.org/10.37303/a.v22i2.162>
- Simiyu, P. B. (2024). Moderating effect of taxpayer perception on the relationship between electronic taxpayer education and turnover tax compliance among SMEs in Eldoret town, Uasin Gishu County. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 19(1), 44–55. <https://doi.org/10.55217/102.v19i1.803>
- Yolanda, C. (2024). Peran Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 2(3), 170–186. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1147>