

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPH FINAL
UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG SELATAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : NATALIA LAYLAH FAJAR GITA

NIM : 1815644141

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

2022

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPh FINAL UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG SELATAN

Natalia Laylah Fajar Gita
1815644141

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Menurut laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak, insentif PPh final UMKM merupakan insentif yang paling banyak dimanfaatkan oleh wajib pajak pada tahun 2021. Meskipun begitu, menurut data statistiknya pada tahun 2021, hanya 13% wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan yang memanfaatkan insentif ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana efektivitas implementasi insentif PPh final UMKM di KPP Pratama Badung Selatan dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam proses implementasi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dan teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi.

Hasil pengukuran efektivitas implementasi insentif pajak PPh final UMKM di KPP Pratama badung selatan menunjukkan bahwa insentif ini sudah berjalan dengan cukup efektif. Kendala yang dihadapi KPP Pratama Badung Selatan selama proses implementasi insentif tersebut ada tiga; kendala pada sumber daya fasilitas DJP *online* yang servernya sering *down* saat *heavy traffic*; kendala pada sumber daya fasilitas *IT* dan penguasaan teknologi informasi yang dimiliki oleh wajib pajak; dan yang terakhir, kendala pada kesadaran dan kemauan pribadi wajib pajak untuk memanfaatkan insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah.

Kata Kunci: Insentif PPh final UMKM, UMKM, efektivitas kebijakan publik.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

THE EFFECTIVENESS OF THE MSMEs' FINAL INCOME TAX INCENTIVE IMPLEMENTATION AT KPP PRATAMA BADUNG SELATAN

**Natalia Laylah Fajar Gita
1815644141**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

According to the performance report of the Directorate General of Taxes, the MSMEs' government-borne final income tax incentive is the most widely used incentive by taxpayers in 2021. The G. Edwards III model is one of the tools to measure the effectiveness of public policy. However, according to the data statistic of KPP Pratama Badung Selatan, in 2021 only 13% of the registered taxpayers participating in the program. This study aims to understand the effectiveness of the MSMEs' final income tax implementation at KPP Pratama Badung Selatan and to find out what obstacles they faced in the process. The research method is a qualitative study and the data collection techniques are interviews and observations.

The results of this study show the effectiveness of the MSMEs final income tax implementation at KPP Pratama Badung Selatan has been quite effective. The three obstacles faced by the KPP Pratama Badung Selatan during the incentive implementation process are: the obstacles on the DJP online facility; the server is prone to crashes due to heavy traffic; the obstacles on the IT facility resources and the taxpayer's inadequacy of knowledge of information technology; and lastly, obstacles on the taxpayer's personal awareness and willingness.

Keywords: MSMEs' final income tax incentive, MSMEs, public policies effectiveness

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPH FINAL
UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG SELATAN**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi
Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NATALIA LAYLAH FAJAR GITA
NIM : 1815644141**

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Natalia Laylah Fajar Gita
NIM : 1815644141
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPH
FINAL UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG
SELATAN
Pembimbing : Drs. Ec. I Wayan Karman, M.Acc., Ak.
I Made Sura Ambara Jaya, SE., M.M.A
Tanggal Uji : Selasa, 30 Agustus 2022

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagian bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 20 Agustus 2022



Natalia Laylah Fajar Gita

SKRIPSI

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPH FINAL UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG SELATAN

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NATALIA LAYLAH FAJAR GITA


NIM : 1815644141

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:


DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


Drs. Ec. I Wayan Karman, M.Acc., Ak.
NIP. 196410121 199303 1 001


I Made Sura Ambara Jaya, SE., M.M.A
NIP. 19670511 199303 1 003




Ketua
Made Sudana, S.E., M.Si
NIP. 19611228 199003 1 001

SKRIPSI

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI INSENTIF PPH FINAL UMKM PADA KPP PRATAMA BADUNG SELATAN

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:
Tanggal 30. bulan Agustus tahun 2022

PANITIA PEGUJI

KETUA:



Drs. Ec. I Wayan Karman, M.Acc., Ak.
NIP. 196401211993031001

ANGGOTA:



2. Ni Ketut Sukasih, SE., MM
NIP. 196602261993032001



3. Luh Mei Wahyuni, SE., MMA
NIP. 19640501199032001

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, penyelesaian skripsi ini akan lebih sulit lagi. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. I Made Sudana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali
3. Cening Ardina, SE. M. Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. Ec. I Wayan Karman, M.Acc., Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini

5. I Made Sura Ambara Jaya, SE., M.M.A, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
6. Para informan dan unit dalam KPP Pratama Badung Selatan yang telah banyak membantu usaha pengumpulan data yang saya perlukan
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 20 Agustus 2022

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DATAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Penelitian yang Relevan	15
C. Alur Pikir	22
D. Pertanyaan Peneliti.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Sumber data (Subjek dan Objek Penelitian)	27
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
E. Keabsahan Data.....	29
F. Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan dan Temuan	38
C. Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
A. Simpulan	55
B. Implikasi	56
C. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peraturan Insentif Pajak yang Paling Banyak Dimanfaatkan	3
Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik	8
Gambar 2. 2 Model Implementasi Kebijakan Publik Menurut G. Edwards III....	10
Gambar 2. 3 Alur Pikir.....	24
Gambar 4. 1 Infografik dan Himbauan Sosialisasi	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara Informan KPP Pratama Badung Selatan

Lampiran 2: Manuskrip Hasil Wawancara I

Lampiran 3: Manuskrip Hasil Wawancara II



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adian et al. (2021) mengemukakan bahwa pandemi COVID-19 merupakan kondisi krisis yang unik karena memberikan guncangan secara simultan pada perusahaan melalui rantai pasok, permintaan dan ketidakpastian aliran pendapatan masa depan. Sektor industri yang paling merasakan dampak dari pandemi adalah sektor-sektor yang kegiatan usahanya membutuhkan keterlibatan sosial seperti pariwisata dan hiburan, serta usaha-usaha pendukungnya seperti transportasi umum, hotel, dan restoran (Susilawati et al., 2020; Vitenu-sackey & Barfi, 2021; Xu & Abbasov, 2021).

Goncangan-goncangan dari krisis pandemi COVID-19 meskipun dikatakan terjadi secara simultan, dampak ekonomi yang dialami setiap wilayah bisa saja berbeda satu sama lain disebabkan oleh struktur ekonomi wilayah yang berbeda-beda (Aeni, 2021). Wilayah Bali yang struktur ekonominya hampir ditopang penuh oleh pariwisata tentunya akan sangat merasakan dampak dari pandemi. Sebagai implikasi pembatasan aktivitas dan mobilitas masyarakat dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19, arus wisman dan kegiatan bisnis pariwisata terhenti.

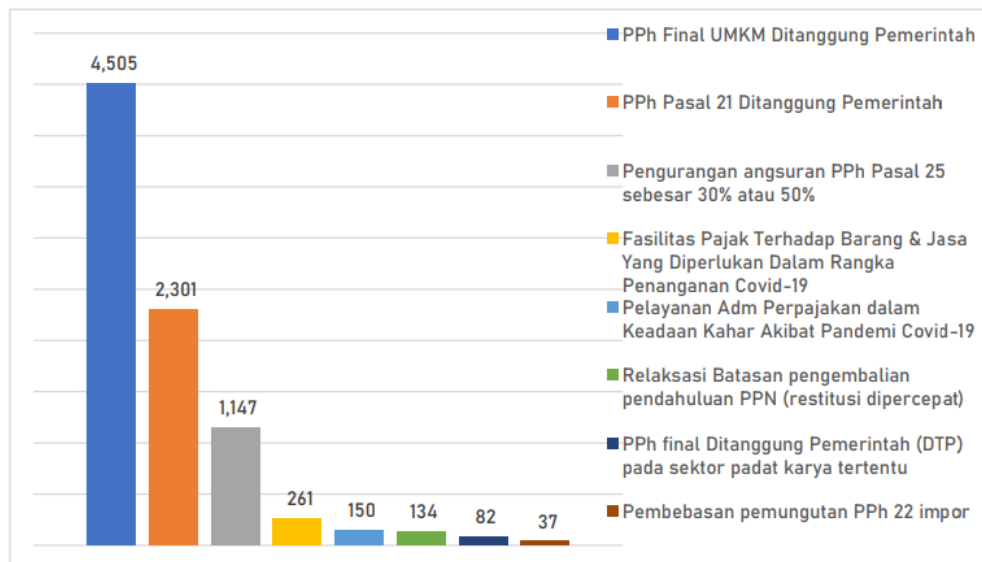
Secara umum, pandemi COVID-19 mempengaruhi seluruh jenis usaha tidak terlepas dari ukurannya, meskipun begitu UMKM bisa menjadi sangat rentan terhadap dampak pandemi. Adian et al., (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa dibandingkan dengan perusahaan yang ukurannya lebih

besar, UMKM cenderung melaporkan penurunan likuiditas atau penurunan ketersediaan arus kas selama pandemi karena kebanyakan UMKM tidak memiliki likuiditas dari sumber internal (misalnya *retained earnings*) yang melimpah, sedangkan likuiditas yang berasal dari sumber eksternal seperti penjualan menurun selama pandemi. Ma & Gao, (2021) menekankan pentingnya dukungan kebijakan dan regulasi makro untuk menjaga sirkulasi pasar dan memastikan likuiditas internal perusahaan terjaga.

Jauh sebelum pandemi COVID-19 muncul, pemerintah memang sudah melihat potensi UMKM yang mendominasi jumlah pelaku usaha di Indonesia hingga 99,99% dan menyumbang sebesar 61,1% pada perekonomian nasional (PDB). Dalam menghadapi krisis ini tentu saja pemerintah akan berusaha untuk mempertahankan iklim usaha yang baik bagi UMKM agar si pendominasi pelaku usaha ini bisa tetap bertahan. Untuk menjaga stabilitas sistem keuangan serta menyelamatkan ekonomi nasional, Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) diumumkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2020. Melalui PEN, kebijakan fiskal pertama dikeluarkan melalui PMK No.23 tahun 2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak wabah virus COVID-19.

Gambar 1.1 menunjukkan peraturan insentif pajak yang paling banyak dimanfaatkan pada tahun 2020. Hasil dari survey yang dilakukan pada 8.207 wajib pajak pada gambar 1.1 menunjukkan insentif PPh final UMKM berada pada posisi pertama sebagai insentif yang paling banyak dimanfaatkan oleh

wajib pajak. Posisi kedua ditempati oleh PPh Pasal 21 dan pengurangan angsuran PPh Pasal 25 sebesar 30% atau 50% mengikuti pada posisi ketiga.



Sumber: LAKIN DJP tahun 2020

Gambar 1.1 Peraturan Insentif Pajak yang Paling Banyak Dimanfaatkan

Sebuah kebijakan publik jika gagal diimplementasikan maka kebijakan tersebut tidak ada gunanya. Karenanya, memastikan efektivitas implementasi kebijakan publik menjadi sangat penting (Sutmasa 2021). Di dalam mengukur efektivitas sebuah kebijakan, model yang diusulkan oleh G. Edwards III merupakan model yang cukup populer. Model ini mengusulkan empat unsur yang menjadi faktor penentu keberhasilan sekaligus hambatan implementasi sebuah kebijakan publik. Keempat unsur tersebut meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi (Widodo, 2009). Hal-hal yang membuat model oleh G. Edwards III ini populer adalah karena kemudahan dan kesederhanaan penggunaannya serta unsur-unsur yang diusulkan sebagai

faktor penentu keberhasilan implementasi sebuah kebijakan publik dianggap sudah dapat mewakili model-model implementasi lain.

Penelitian-penelitian terdahulu atas efektivitas implementasi insentif pajak pandemi COVID-19 dengan menggunakan model G. Edwards III menunjukkan hasil yang mirip satu sama lain. Di antara keempat unsur dalam model G. Edwards III, unsur komunikasi lah yang selalu kurang terlaksana dengan baik. Unsur lainnya yang juga kurang terlaksana dengan baik adalah unsur sumber daya dan disposisi, sedangkan unsur struktur birokrasi pada umumnya sudah terlaksana dengan baik. Dengan menggunakan sosialisasi sebagai indikator dalam unsur komunikasi, kendalanya ada yang terletak pada diri wajib pajak itu sendiri (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022; Priyatin & Rahmi, 2022) dan ada juga yang terletak pada KPP bersangkutan (Arifani & Anta Kusuma, 2021; Huurin'lin et al., 2021).

Keterbatasan penelitian terdahulu yakni hasil penilaian tersebut belum dapat memberikan gambaran utuh atas efektivitas implementasi insentif pajak COVID-19 secara keseluruhan karena lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada KPP setempat saja. Maka dari itu penelitian sejenis sangat dibutuhkan pada KPP-KPP berbeda lainnya sehingga efektivitas implementasi insentif pajak selama pandemi COVID-19 dapat tergambar lebih jelas lagi.

Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana efektivitas dari implementasi insentif PPh final UMKM dan kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian insentif tersebut di KPP Pratama Badung Selatan. KPP Pratama Badung Selatan merupakan salah satu KPP dimana penelitian sejenis

belum pernah dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu menyumbangkan informasi yang mampu membantu memberikan gambaran yang lebih baik atas pelaksanaan kebijakan bersangkutan secara utuh dan menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, pokok masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas implementasi insentif PPh final UMKM menurut indikator-indikator dalam model G. Edwards III di KPP Pratama Badung Selatan pada tahun 2020 - 2021?
2. Apa saja kendala pada indikator-indikator dalam model model G. Edwards III yang dihadapi dalam implementasi insentif PPh final UMKM di KPP Pratama Badung Selatan pada tahun 2020 - 2021?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya akan dilakukan pada insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah. Insentif PPh final UMKM yang dimaksud merujuk pada PMK-23/PMK.03/2020 dan peraturan penggantinya PMK-44/PMK.03/2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi *corona virus disease* 2019.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas implementasi insentif PPh final UMKM menurut indikator-indikator dalam model G. Edwards III di KPP Pratama Badung Selatan pada tahun 2020 - 2021.
2. Untuk mengetahui kendala pada indikator-indikator dalam model model G. Edwards III yang dihadapi dalam implementasi insentif PPh final UMKM di KPP Pratama Badung Selatan pada tahun 2020 - 2021.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah kekayaan literatur serta diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi keilmuan jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali khususnya tentang efektivitas implementasi insentif pajak pandemi COVID-19 oleh UMKM.

b. Manfaat Praktis**1) Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ladang tempat menimba ilmu dan pengalaman diri yang berguna dan dapat memberikan kontribusi untuk pemikiran dan pembelajaran mahasiswa.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur kepustakaan dalam penyempurnaan materi dan kurikulum jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali.

3) Bagi KPP Pratama Badung Selatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi KPP Pratama Badung Selatan dalam implementasi kebijakan publiknya, khususnya masukan dari hasil pengukuran efektivitas implementasi insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi insentif pajak PPh final UMKM di KPP Pratama badung selatan sudah berjalan dengan cukup efektif. Indikator transmisi dalam unsur komunikasi telah terpenuhi dan berjalan dengan cukup efektif, sedangkan indikator kejelasan dan konsistensi dalam unsur komunikasi telah terpenuhi dan dilaksanakan dengan baik. Sumber daya staf, informasi dan fasilitas yang mendukung sudah cukup memadai. Indikator pengangkatan birokrat dan insentif tambahan dalam unsur disposisi sudah memadai. Dan birokrasi administrasi dalam unsur struktur birokrasi sudah jelas dan memadai.
2. Kendala yang dihadapi KPP Pratama Badung Selatan selama menjalankan insentif PPh final UMKM ada tiga meliputi:
 - a. Kendala pada sumber daya fasilitas DJP *online* yang servernya *down* atau *heavy traffic*. Hal ini disebabkan karena kapasitas server yang kurang cukup dan wajib pajak yang cenderung melakukan pelaporan pada saat-saat *deadline*.
 - b. Kendala pada sumber daya fasilitas *IT* dan penguasaan teknologi informasi yang masih kurang oleh wajib pajak.

- c. Kendala pada kesadaran dan kemauan pribadi wajib pajak memanfaatkan insentif PPh final UMKM ditanggung pemerintah.

B. Implikasi

Berdasarkan simpulan penelitian yang telah dijabarkan, diketahui bahwa implikasi teoritis dan praktis dari temuan penelitian ini yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam implementasinya, insentif pajak PPh final UMKM telah berjalan dengan cukup efektif. Meskipun begitu, implementasi insentif pajak ini tidak terlepas dari kendala. Kendala yang ditemukan adalah kendala pada unsur komunikasi khususnya pada transmisi informasi dan unsur sumber daya khususnya pada fasilitas. Penelitian ini memberikan tambahan bukti bahwa unsur komunikasi dan sumber daya masih menjadi kendala dalam implementasi insentif pajak pandemi COVID-19 tidak terlepas dari KPP dan jenis insentif pajaknya.

2. Implikasi Praktis

- a. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyederhanakan administrasi dan menyempurnakan DJP *online*, efektivitas implementasi insentif pajak di masa depan akan lebih baik.
- b. Dengan mendampingi wajib pajak yang penguasaan teknologi informasinya masih kurang dengan pelatihan dan sosialisasi yang rutin, efektivitas dan efisiensi administrasi yang ingin dicapai di masa

depan melalui pemanfaatan teknologi informasi akan lebih cepat tercapai.

- c. Dengan menjangkau lebih banyak wajib pajak untuk diberikan informasi melalui sosialisasi, akan ada lebih banyak wajib pajak yang memahami insentif pajak di masa depan dan mengurangi keengganan wajib pajak mengikuti insentif pajak dan kewajiban perpajakannya secara umum.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan bagi KPP Pratama Badung Selatan adalah:

1. Karena peningkatan kualitas pelayanan dapat memperbaiki efektivitas implementasi insentif pajak, maka disarankan agar terus meningkatkan kualitas layanan serta penyempurnaan DJP *online*.
2. Karena pemberian pendampingan bagi wajib pajak yang penguasaan teknologi informasinya masih kurang dapat meningkatkan efektivitas implementasi insentif pajak dalam bentuk efektivitas dan efisiensi administrasi implementasi insentif pajak, maka disarankan agar upaya pendampingan melalui pelatihan dan sosialisasi rutin terus dilaksanakan.
3. Karena perluasan jangkauan jumlah wajib pajak dalam sosialisasi dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak akan insentif pajak dan mengurangi keengganan wajib pajak mengikuti insentif pajak serta kewajiban perpajakannya secara umum, maka sebaiknya sosialisasi juga dilakukan dengan menggandeng instansi lain yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adian, I., Doumbia, D., Gregory, N., Ragoussis, A., Reddy, A., & Timmis, J. (2020). *Small and Medium Enterprises in the Pandemic Impact, Responses and the Role of Development Finance*. <http://www.worldbank.org/prwp>.
- Aeni, N. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, dan Sosial COVID-19 Pandemic: The Health, Economic, and Social Effects. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan IPTEK*, 17(Juni), 17–34. <http://>
- Amrita, N. D. A., Handayani, M. M., & Erynayati, L. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pariwisata Bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 246–257. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.824
- Asare Vitenu-Sackey, P., & Barfi, R. (2021). The Impact of Covid-19 Pandemic on the Global Economy: Emphasis on Poverty Alleviation and Economic Growth. *The Economics and Finance Letters*, 8(1), 32–43. <https://doi.org/10.18488/journal.29.2021.81.32.43>
- Astuty Lahay, P., Kantohe, M., Marunduh, A. P., Universitas Negeri Manado, F., & Universitas Negeri Manado, A. F. (2022). ANALISIS PENERAPAN INSENTIF PAJAK BAGI WAJIB PAJAK UMKM YANG TERDAMPAK COVID-19 DI KOTA MANADO. *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado*, 3(1).
- Bachtiar S Bachri. (2010). MEYAKINKAN VALIDITAS DATA MELALUI TRIANGULASI PADA PENELITIAN KUALITATIF. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46–62.
- Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. (2020). The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. *PNAS*, 117(30), 17656–17666. <https://doi.org/10.1073/pnas.2006991117/-DCSupplemental.y>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Laporan Kinerja DJP 2020*.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing
- Iin, A. H., Fistabella, S. J. A., Savira, A. N., & Wahyudi, K. E. (2021). IMPLEMENTASI INSENTIF PAJAK UMKM DI ERA COVID-19 DI KECAMATAN GEDANGAN KABUPATEN SIDOARJO. *Journal Publicuho*, 4(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18097>
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. UNG Press Gorontalo.

- Kumala, R., & Junaidi, A. (2020, October). Strategi Bisnis dan Pemanfaatan Kebijakan Di Masa Pandemi COVID-19 dan Era New Normal (Studi Kasus Pelaku UMKM Marketplace). *Prosiding Seminar Stiami*.
- Kusuma, I. G., & Simanungkalit, Y. (2022). IMPLEMENTASI INSENTIF PAJAK MENURUT MODEL G EDWARD III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 3(2), 236–248.
- Ma, Z., Liu, Y., & Gao, Y. (2021). Research on the impact of COVID-19 on Chinese small and medium-sized enterprises: Evidence from Beijing. *PLoS ONE*, 16(12 December). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257036>
- Marlinah, L., & Syahribulan. (2020). Peranan Insentif Pajak Yang Di Tanggung Pemerintah (DTP) Di Era Pandemi. *Economy Deposit Journal*, 2(2), 58–67.
- Md. Ali, A., & Yusof, H. (2011). Quality in Qualitative Studies The Case of Validity, Reliability and Generalizability. *Social and Enviromental Accounting* , 5(1), 25–64.
- Mudiarti, H., & Rizky Mulyani, U. (2020). PADA UMKM ORANG PRIBADI SEKTOR PERDAGANGAN DI KUDUS. *Accounting Global Journal* , 4(2), 167–182. <https://www.bps.go.id/>,
- Noviari, N., & Damayanthi, I. G. A. E. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Niat Memanfaatkan Insentif Pajak pada Masa Pandemi Covid 19. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(11), 2936. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i11.p20>
- Pambudi, R., & Riharjo, I. B. (2022). EFEKTIVITAS PEMANFAATAN INSENTIF PAJAK PENGHASILAN FINAL PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmu Riset Akuntansi*, 11(7).
- Priyatin, N. N., & Rahmi, N. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Pasal 21 Di Masa Pandemi Covid-19 Pada KPP Pratama Jakarta Pademangan Tahun 2020. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(2), 86–96. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Putri, F. N., & Faisol, Moh. (2022). Pandemi Covid 19: Implementasi Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Sumenep Belum Optimal. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i1.6400>
- Rahmawati, E., & Apriliasari, V. (2021). INSENTIF PPH FINAL SELAMA PANDEMI COVID-19 BAGI UMKM YANG MEMILIKI PEREDARAN BRUTO TERTENTU. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 3(1), 81–97.

- Rifqy Arifani, & Kusuma Anta. (2021). IMPLEMENTASI INSENTIF PAJAK DI KPP PRATAMA PONTIANAK TIMUR. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2), 164–173. www.jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI
- Sadhana, K. (2011). *Realitas Kebijakan Publik: Vol. I*. Penerbit Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Salain Putu Pradiva Putra, Adiyadnya Made Santana Putra, & Rismawan Putu Agus Eka. (2021). Studi_Eksplorasi_Dampak_Work_From_Home_Terhadap_Ki. *Jurnal Satyagraha*, 03(02), 19–27.
- Setyorini, T. (2022). Efektivitas Pemanfaatan Insentif Pajak di masa COVID-19 bagi Koperasi Simpan Pinjam di Kota Metro. *Skrikandi: Journal of Islamic Economic and Banking*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.25217/srikandiv1i1.1335>
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1147–1156. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.954>
- Sutmasa, Y. G. (2021). MEMASTIKAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK. *JURNAL CAKRAWARTI*, 04(01). [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242)
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan (Edisi Revisi)* (S. Wahyudi, Y. Setyorini, & I. Basuki, Eds.; 12th ed.). MNC Publishing.
- Widyastuti, E., Darma, G. S., & Managemen, M. (2022). Persepsi Wajib Pajak UMKM Pada Pemanfaatan Insentif Pajak MSME Taxpayer Perceptions On The Utilization Of Tax Incentives. *Monex-Journal of Accounting Research*, 11(02).
- Wijaya, S., & Buana, K. B. (2021). INSENTIF PAJAK MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK UMKM: STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TULUNGAGUNG. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 180–201.
- Xu, Q., & Abbasov, S. (2021). Impact of Covid-19 Pandemic on Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Azerbaijan. *Open Journal of Business and Management*, 09(06), 2759–2771.