

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI PAJAK DAERAH

Oleh

ERYA LUKYTA NINGTYAS

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir yakni 33,57% pada tahun 2022, 33,90% pada tahun 2023, dan 34,50% pada tahun 2024 menjadi tantangan serius bagi Pemerintah Provinsi Lampung dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah, terutama dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang belum tergali secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan fokus di Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka teori implementasi strategi dari Hunger & Wheelen (2003) yang meliputi indikator program, anggaran, dan prosedur, serta teori faktor-faktor keberhasilan implementasi strategi dari Heide dalam Heene dkk. (2010). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi melalui program Aksi Tempel-Tempel, Door to Door, dan WhatsApp Reminder belum sepenuhnya berjalan optimal. Hambatan utama mencakup keterbatasan SDM dan durasi pelaksanaan, belum adanya pemetaan wilayah prioritas, serta belum maksimalnya pemanfaatan nomor wajib pajak. Dari sisi anggaran, terbatasnya dana operasional menghambat perluasan cakupan dan keberlanjutan program. Secara prosedural, Aksi Tempel-Tempel dan WhatsApp Reminder telah sesuai SOP, sedangkan Door to Door belum sepenuhnya mengikuti prosedur. Faktor pendukung implementasi mencakup sistem informasi organisasi, proses belajar organisasi, struktur organisasi, dan budaya kerja kolektif. Adapun hambatan mencakup kebijakan SDM yang belum berbasis kinerja dan pengaruh politis internal. Oleh karena itu, penyempurnaan strategi, termasuk pengembangan program, penguatan anggaran dan kesesuaian implementasi dengan prosedur yang ada, diperlukan agar implementasi lebih adaptif dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan pendapatan pajak daerah di Provinsi Lampung.

Kata Kunci: Implementasi Strategi, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

STRATEGIES FOR IMPROVING MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN BANDAR LAMPUNG CITY FOR THE OPTIMIZATION OF REGIONAL TAX REVENUE

By

ERYA LUKYTA NINGTYAS

The persistently low level of motor vehicle taxpayer compliance in Bandar Lampung City, recorded at 33.57 percent in 2022, 33.90 percent in 2023, and 34.50 percent in 2024, poses a serious challenge for the Provincial Government of Lampung in optimizing regional tax revenue, especially from the motor vehicle tax whose potential remains underutilized. This study aims to analyze the implementation of strategies by the Regional Revenue Agency of Lampung Province to improve motor vehicle taxpayer compliance in Bandar Lampung City and to identify the influencing factors. This study uses a descriptive qualitative approach with the theoretical framework of strategy implementation by Hunger and Wheelen (2003) which includes program, budget, and procedure indicators, as well as the theory of implementation success factors by Heide in Heene et al (2010). The findings show that the strategies through programs such as Aksi Tempel Tempel, Door to Door, and WhatsApp Reminder have not been fully effective. The main obstacles include limited human resources and implementation duration, the absence of priority area mapping, and the suboptimal use of taxpayer identification numbers. In terms of budget, limited operational funds have hindered the expansion and sustainability of the programs. Procedurally, Aksi Tempel-Tempel and WhatsApp Reminder follow the standard operating procedures, while Door to Door has not been fully aligned with existing procedures. Supporting factors include organizational information systems, learning capacity, organizational structure, and a collective work culture. In contrast, inhibiting factors include human resource policies that are not performance based and internal political influences. Therefore, refining the strategy including program development, budget reinforcement, and alignment of implementation with existing procedures is necessary to ensure a more adaptive execution that can enhance taxpayer compliance and optimize regional tax revenue in Lampung Province.

Keywords: *Strategy implementation, taxpayer compliance, motor vehicle tax.*