

ABSTRAK

STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PAJAK PBB P2 DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB P2 (Studi Kasus Kota Bandar Lampung).

OLEH

M. PANJI TIYANDO

Badan Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung memiliki tanggung jawab dalam mengelola pajak daerah. Dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan utama adalah Pelayanan Pajak PBB P2 kurang baik dan tingkat kepatuhan wajib pajak PBB P2 rendah, tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Pelayanan Pajak untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB P2 di Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini didasari oleh konsepsi yang dikemukakan oleh Salusu, bahwa Strategi organisasi dan strategi program yang tepat dalam pelayanan PBB-P2 memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan menciptakan sistem yang lebih mudah diakses dan dipahami, serta didukung oleh program-program edukasi dan pendampingan, Pemerintah Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan. Keberhasilan dalam mengintegrasikan keduanya akan menciptakan lingkungan yang lebih transparan, efisien, dan inklusif, sehingga wajib pajak merasa lebih nyaman dan terlibat dalam memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung telah melaksanakan kedua konsepsi tersebut. Namun, dalam konsep program masih terlihat kurangnya sosialisasi terkait PBB P2 terhadap masyarakat, informasi serta transparansi yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

Kata kunci :Strategi Pelayanan PBB P2, Kepatuhan WP PBB

ABSTRACT

STRATEGY FOR PROPERTY TAX (PBB P2) SERVICES DEVELOPMENT IN INCREASING COMPLIANCE OF PBB P2 TAXPAYERS (CASE STUDY OF BANDAR LAMPUNG CITY)

By

M. PANJI TIYANDO

The Bandar Lampung City Regional Revenue Agency is responsible for managing regional taxes. In this study, the main problem is that the PBB P2 Tax Service is not good and the level of PBB P2 taxpayer compliance is low, the purpose of this study is to determine the Tax Service Strategy to Improve PBB P2 Taxpayer Compliance in Bandar Lampung City. This study uses a qualitative methodology using data collection techniques through in-depth interviews, observation and documentation. This study is based on the concept put forward by Salusu, that the right organizational strategy and strategic program in PBB-P2 services have a major influence on taxpayer compliance. By creating a system that is easier to access and understand, and supported by education and mentoring programs, the Bandar Lampung City Government can significantly improve tax welfare. Success in integrating the two will create a more transparent, efficient and inclusive environment, so that taxpayers feel more comfortable and involved in fulfilling their obligations. Based on the results of the study, it shows that the Bandar Lampung City Regional Revenue Agency has implemented both concepts. However, in the program concept, there is still a lack of socialization regarding PBB P2 to the community, information and transparency provided by the Bandar Lampung City Regional Revenue Agency.

Keywords: PBB P2 Service Strategy, PBB WP Compliance