

**PENERAPAN PROGRAM SAMSAT
METULUNG DALAM MENGOPTIMALKAN
PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPTD. PELAYANAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI DI
KABUPATEN BANGLI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Anak Agung Istri Yasmini Aristina
NIM 2215713131

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENERAPAN PROGRAM SAMSAT
METULUNG DALAM MENGOPTIMALKAN
PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPTD. PELAYANAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI DI
KABUPATEN BANGLI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Anak Agung Istri Yasmini Aristina
NIM 2215713131

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Istri Yasmini Aristina
NIM : 2215713131
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
"PENERAPAN PROGRAM SAMSAT METULUNG DALAM
MENGOPTIMALKAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
UPTD. PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI DI
KABUPATEN BANGLI".

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Anak Agung Istri Yasmini Aristina
NIM. 2215713131

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Program Samsat *Metulung* Dalam Mengoptimalkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptd. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Bangli”** tepat pada waktunya. Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari dalam penulisan Tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs I Ketut Yasa, MM. Selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberikan masukan, arahan dan saran

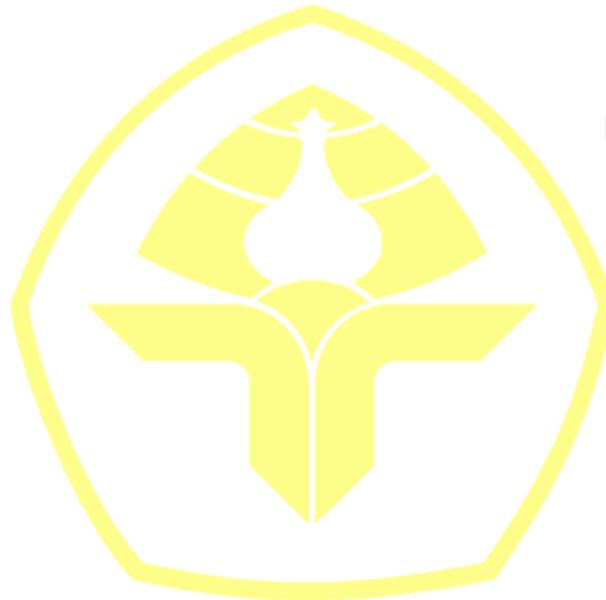
– saran sehingga dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar.

4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S,M.TESOL, Ph.D. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan saran – saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
5. Ibu Dra. Ni Made Arya Ratnadi,M.A.P. Selaku Kepala UPTD PPRD Prov. Bali Kab. Bangli yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat menjalankan Magang Kerja di Kantor Samsat Bangli.
6. Ibu Ni Komang Artini,SE.,MSi. Selaku Kepala Subbag Tata Usaha di UPTD PPRD Prov. Bali Kab. Bangli dan seluruh pegawai di Kantor Samsat Bangli terutama di Seksi Penagihan dan Keberatan yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, informasi, pengetahuan dan fasilitas yang penulis perlukan selama melaksanakan Magang Kerja hingga penyusunan Tugas akhir yang dapat berjalan dengan lancar.
7. Kedua Orang tua serta keluarga, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktunya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesmpurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bangli, Maret 2025



Penulis

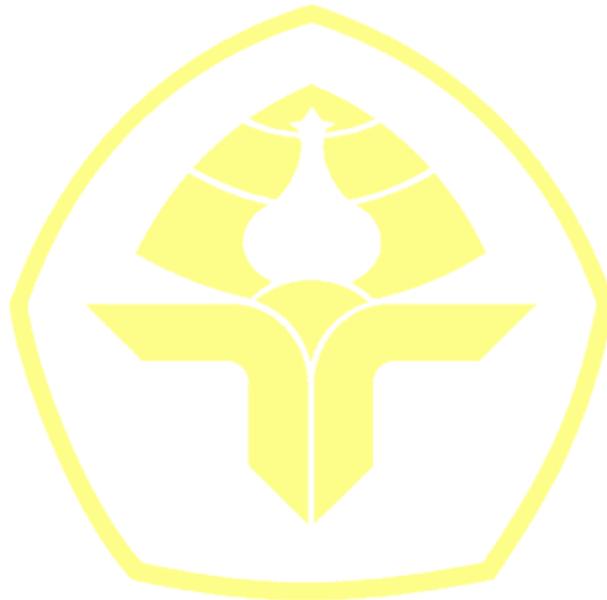
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Metode Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i>	11
B. Definisi Pajak	12
C. Pajak Kendaraan Bermotor	17
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	21
A. Sejarah Berdirinya Bapenda Bali.....	21
B. Bidang Usaha UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli	24
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Kebijakan Perusahaan	29
B. Analisis dan Interpretasi Data	33
BAB V PENUTUPAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

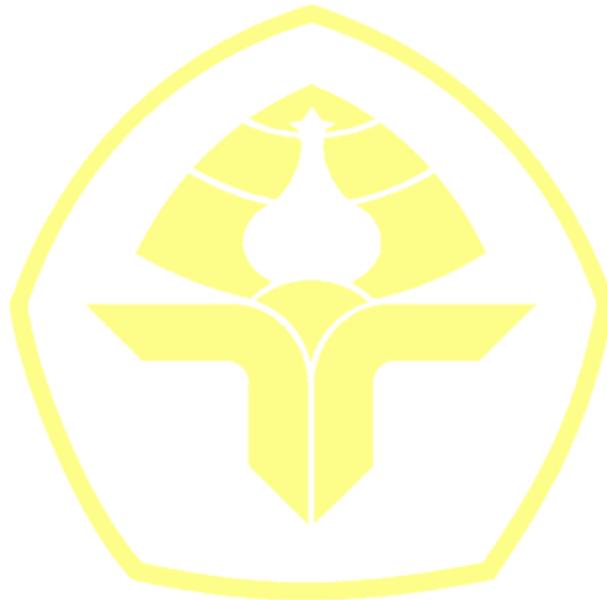
Tabel 1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bangli Sebelum dan Sesudah Adanya Samsat Metulung.....	3
Tabel 2. Standar Operasional Samsat Metulung	35
Tabel 3. Persentase Peningkatan Target ke Realisasi	37
Tabel 4. Persentase Peningkatan Realisasi Per Tahun	39



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

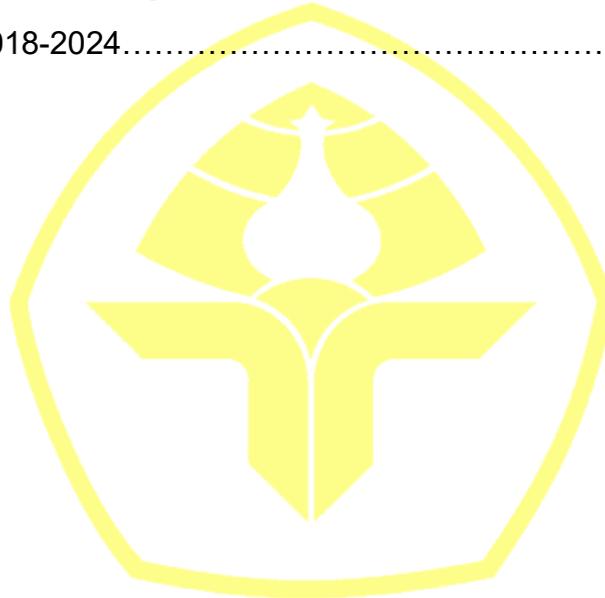
Lampiran 1. Hasil Pertanyaan Wawancara.....	50
Lampiran 2. Surat Edaran Ke Desa.....	53
Lampiran 3. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 1.....	54
Lampiran 4. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1.....	55
Lampiran 5. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 2	57
Lampiran 6. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2.....	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli.....	24
Gambar 2. Contoh Jadwal Kegiatan Samsat Metulung & Pemasangan Banner Posko Samsat <i>Metulung</i>	30
Gambar 3. Dokumentasi Sosialisasi ke Desa Mengenai Pelayanan Program Samsat <i>Metulung</i>	31
Gambar 4. Grafik Peningkatan Realisasi Samsat Metulung Tahun 2018-2024.....	40



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban serta peran serta warga negara sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Terdapat berbagai macam jenis pembayaran pajak salah satunya adalah pajak yang dikenakan atas kendaraan bermotor. Masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor setiap tahun kendaraan yang dimiliki wajib dikenakan pajak kendaraan. Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Setiap pemilik kendaraan bermotor di Indonesia wajib membayar pajak tahunan kendaraan bermotor.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui Pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif akan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah.

Mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil dan dapat memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti akan membantu wajib pajak memahami pentingnya membayar pajak. Pembayaran pajak kendaraan tersebut dapat dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sejalan dengan tren peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, terobosan dan inovasi pelayanan menjadi kebutuhan mendesak. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan perolehan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahun. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penerimaan PKB adalah dengan menerapkan program Samsat *metulung*. Samsat *Metulung* merupakan terobosan yang dilakukan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli yang mempunyai nilai tambah atau keunikan yang dulunya Wajib Pajak datang ke Kantor Samsat, dengan diterapkannya Samsat *Metulung* petugas Samsat yang mendatangi dan melayani Wajib Pajak langsung ke rumahnya sesuai dengan Prosedur dan SOP Samsat *Metulung*.

Kajian Samsat *Metulung* di Kabupaten Bangli sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa program tersebut berjalan dengan optimal, efisien, dan tepat sasaran sesuai kebutuhan Masyarakat. Kajian ini memberikan dasar pengambilan keputusan yang lebih akurat dan berbasis data nyata dari lapangan. Selain itu, kajian ini penting untuk mengidentifikasi berbagai kendala atau masalah yang muncul selama

pelaksanaan program, sehingga dapat segera diatasi. Dengan demikian, program ini dapat memberikan manfaat yang maksimal dan benar-benar dirasakan dan berdampak positif bagi masyarakat yang jauh dari Kantor Samsat terutama daerah Desa Kintamani.

Samsat *Metulung* didirikan pada tahun 2021 dan sampai saat ini di tahun 2024. Dengan ini dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak karena tidak perlu lagi mengantre berlama lama di kantor samsat, dan terutama yang rumahnya jauh dengan kantor samsat akan lebih mempersingkat jarak dan waktunya untuk membayar pajak.

Tabel 1. Penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bangli sebelum dan sesudah adanya Samsat *Metulung*

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2018	45.098.450.000	30.673.369.437
2019	47.751.300.000	35.131.297.319
2020	50.404.150.000	41.589.225.202
2021	53.057.000.000	49.047.153.035
2022	52.356.579.149	60.020.090.100
2023	57.552.875.259	75.906.091.000
2024	69.060.278.464	89.677.678.517

Sumber: Samsat Bangli

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2018-2020 sebelum adanya Samsat *Metulung*, target penerimaan pajak kendaraan bermotor masih sangat jauh dari target, pada tahun 2018 target sebesar Rp.45.098.450.000 namun hanya terealisasi sebesar Rp.30.673.369.437. Tahun 2019 dengan target Rp. 47.751.300.000 dan

hanya terealisasi sebesar Rp.35.131.297.319. Dan di tahun 2020 target Rp.50.404.150.000 hanya terealisasi sebesar 41.589.225.202. Karena penerimaan pajak yang rendah, khususnya Samsat Bangli berupaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak yaitu dengan cara membuka program Samsat *Metulung* ini. Pada tahun pertama penerapan Samsat *Metulung* yaitu tahun 2021, target penerimaan sebesar Rp53.057.000.000 hanya terealisasi sebesar Rp.49.047.153.035. Ini dikarenakan pertama kalinya penerapan program Samsat *Metulung* jadi masyarakat banyak yang tidak ada dirumahnya dan banyak yang belum mengetahui informasi adanya Samsat *Metulung*. Pada tahun 2022 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sudah mulai meningkat, dengan target penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp.52.356.579.149 dan terealisasi sebesar Rp. 60.020.090.100. Pada tahun 2023 dan 2024 penerimaan pajak kendaraan terus meningkat yaitu, tahun 2023 dengan target Rp. 57.552.875.259 dan terealisasi sebesar Rp. 75.906.091.000. Tahun 2024 dengan target Rp. 69.060.278.464 dan terealisasi sebesar Rp. 89.677.678.517.

Sebagai upaya mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor, kantor Samsat Bangli menghadirkan inovasi berupa Samsat *Metulung* untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan menghasilkan karya tulis berjudul:

"Penerapan Program Samsat *Metulung* dalam Mengoptimalkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli"

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana mekanisme penjadwalan dan pelaksanaan kunjungan Samsat *Metulung* ke desa, serta bagaimana informasi tersebut disosialisasikan kepada masyarakat?
2. Bagaimana pendapatan PKB dalam pelayanan Samsat *Metulung* terhadap realisasi di Samsat Bangli dibandingkan periode sebelum program ini berjalan?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat *Metulung* dan bagaimana solusi yang diterapkan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh dalam penelitian ini maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dengan jelas bagaimana mekanisme penjadwalan dan pelaksanaan kunjungan Samsat *Metulung* ke desa, serta bagaimana informasi tersebut disosialisasikan kepada Masyarakat.

2. Untuk mengetahui dengan jelas bagaimana pendapatan PKB dalam pelayanan Samsat *Metulung* terhadap realisasi di Samsat Bangli dibandingkan periode sebelum program ini berjalan.
3. Untuk mengetahui dengan jelas apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat *Metulung* dan bagaimana solusi yang diterapkan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki banyak manfaat untuk berbagai pihak terkait, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian dalam Proposal Tugas Akhir (TA) ini bisa dijadikan masukan yang tepat, untuk mengembangkan dan menambah wawasan pengetahuan praktek tentang hal-hal yang berhubungan dengan penerapan program samsat *metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Pembaca dan Dunia Pendidikan

Untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun acuan penelitian bagi penulisan dan dapat memberikan Gambaran kepada pembaca mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan Samsat *Metulung* di Kota Bangli.

3. Bagi UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli.

Dapat menjadikan masukan yang dapat di pertimbangkan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli khususnya mengenai penerapan program samsat *metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli yang beralamat di JL. Lettu Lila Nomor 11, Kac.Bangli, Kab. Bangli.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil oleh penulis adalah Bagaimana penerapan program samsat *metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bangli.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2015: 23) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (scoring).

Data kuantitatif dalam tugas akhir ini adalah penerimaan pajak

kendaraan bermotor di Samsat Bangli sebelum dan sesudah adanya Samsat Metulung

2) Data Kualitatif

Data kualitatif menurut Sugiyono (2016: 14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data kualitatif dalam tugas akhir ini yaitu penerapan program samsat metulung dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Bangli.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1) Data Primer

Sugiyono (2016: 14), Pengertian data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi serta keterangan – keterangan dari pihak UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli yaitu pihak Bagian Penagihan dan Keberatan.

2) Data Sekunder

Sugiyono (2016: 65), Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan, yaitu:

- a) Dokumen mengenai Samsat metulung di Kantor Samsat Bangli.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.

2) Wawancara

Mengambil data dengan bertanya secara langsung kepada pihak kantor agar data yang diperoleh lebih lengkap. Wawancara dilakukan kepada beberapa Pegawai Bagian Penagihan dan Keberatan.

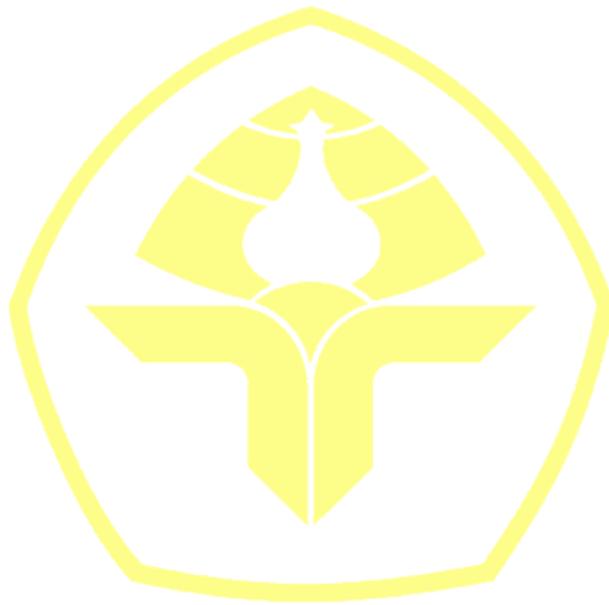
3) Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari catatan, laporan, dokumen, serta tulisan ilmiah dan sumber- sumber lain yang sekiranya dapat dipergunakan.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis yang menjabarkan atau memamparkan data yang telah diperoleh di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli dalam penerapan

program samsat *metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang kemudian dianalisis berdasarkan teori yang berhubungan dengan pokok masalah untuk ditarik suatu kesimpulan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diteliti mengenai penerapan program samsat *metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

- 1. Mekanisme penjadwalan dan pelaksanaan kunjungan Samsat *Metulung* ke desa, serta bagaimana informasi tersebut disosialisasikan kepada Masyarakat.**

UPTD Samsat Bangli menjadwalkan kunjungan Samsat *Metulung* secara rutin minimal empat kali sebulan ke desa-desa yang jauh dari kantor Samsat. Pelaksanaan dilakukan dengan petugas yang mendatangi desa dan melayani pembayaran pajak kendaraan, pengesahan STNK, serta memberikan edukasi perpajakan di lokasi yang disepakati bersama perangkat desa, seperti kantor desa atau balai banjar. Informasi jadwal dan lokasi kunjungan disosialisasikan

melalui pengumuman di kantor desa, surat edaran resmi, media sosial Samsat Bangli, forum konsultasi publik, serta pengingat langsung oleh perangkat desa kepada masyarakat. Tujuan utama layanan ini adalah mempermudah pembayaran pajak kendaraan, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak, serta memberikan edukasi penting terkait administrasi kendaraan bermotor.

2. Pendapatan PKB dalam pelayanan Samsat *Metulung* terhadap realisasi di Samsat Bangli dibandingkan periode sebelum program ini berjalan

Pelayanan Samsat *Metulung* di Kabupaten Bangli telah memberikan dampak positif yang nyata terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sebelum program ini berjalan pada 2018 - 2020, kepatuhan wajib pajak masih rendah karena keterbatasan akses layanan dan kurangnya kemudahan dalam pembayaran pajak. Sejak Samsat *Metulung* diterapkan pada 2021 dengan sistem jemput bola ke desa-desa, penerimaan PKB meningkat secara signifikan setiap tahun.

3. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat *Metulung* dan bagaimana solusi yang diterapkan.

Beberapa kendala dalam pelaksanaan Samsat *Metulung* meliputi cuaca buruk yang menyulitkan perjalanan ke lokasi desa dan sinyal internet yang lemah sehingga pencetakan STNK tidak bisa langsung dilakukan di lapangan. Solusinya, jadwal layanan diatur ulang saat

cuaca membaik, dan pencetakan STNK dilakukan di kantor Samsat dengan pengembalian dokumen dalam dua hari kerja. Dengan cara ini, pelayanan tetap lancar dan wajib pajak tetap terlayani dengan baik meski ada kendala.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan mengenai penerapan program Samsat *Metulung* dalam mengoptimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli maka peneliti memberikan saran agar untuk ke depan, Samsat *Metulung* terus mengoptimalkan koordinasi dengan perangkat desa dan meningkatkan teknologi pendukung agar pelayanan semakin efisien dan menjangkau lebih banyak wajib pajak. Selain itu, sosialisasi yang berkelanjutan tetap penting untuk menjaga kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan demi kemajuan pembangunan daerah.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. "The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes", No 50, pp 179-211.
- Database Peraturan. "Peraturan Gubernur Provinsi Bali No.1 Tahun 2024". <https://peraturan.bpk.go.id/Details/282161/pegub-prov-bali-no-1-tahun-2024>. (Diakses 20 Juni 2025).
- Mardiasmo.2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun*. Yogyakarta: Andi.
- Padwika Udiana. Personal Interview. Samsat Bangli (16 Juni 2025)
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi Delapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santha, Made. 2024. *Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali 2023*. Bali: Bapenda.
- Siahaan, Marihot Pahala.2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Soemitro, Rochmat.2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI