

## **Pengaruh Pelayanan Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar**

**Rini Yuniastuti, Abu Talkah**

Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Islam Kediri

Jl. Sersan Suharmaji No. 38 Kediri

email: rini2015yuniastuti@gmail.com

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer service and trust on increasing local revenue in the Covid-19 pandemic era at the Blitar Regency Regional Revenue Agency simultaneously and partially. The population in this study are all people who are submitting changes to the SPPT, either mutations, splits and objections at the Service Counter. The sample used in this study was 99 respondents. The method used in this research is multiple linear regression analysis technique. The results of the study show that 1) There is an effect of service and trust on increasing Regional Original Income in the Era of the Covid-19 Pandemic at the Regional Revenue Agency of Blitar Regency simultaneously; 2) There is no effect of service on increasing Regional Original Income in the Covid-19 Pandemic Era at the Blitar Regency Regional Revenue Agency partially. The lack of PAD revenue is still considered an obstacle and this must immediately be seriously evaluated by each local government in an effort to improve services and facilitation to the community. In fact, the lack of effective and efficient targets to achieve the reality of meeting community needs is one of the things that has become the root of the problem of the lack of achievement of regional income so far; 3) There is a partial effect of trust in increasing Regional Original Income in the Covid-19 Pandemic Era at the Regional Revenue Agency of Blitar Regency.*

**Keywords:** *Services, Taxpayer Trust, Increasing Regional Original Income*

### **Latar Belakang Teoritis**

Hingga saat ini, pemerintah Indonesia terus melakukan pembangunan nasional guna untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Namun, di dalam pembangunan nasional, memerlukan adanya biaya pembangunan baik di dalam negeri, maupun luar negeri. Seluruh penerimaan pembiayaan yang ada di dalam negeri perlu untuk ditingkatkan guna untuk membantu penyelenggaraan pembangunan nasional.

Pemerintah Indonesia terus berupaya dalam meningkatkan penerimaan dalam negeri melalui sektor pajak. Hal ini disebabkan oleh sektor pajak yang memberikan penerimaan dengan potensi yang tinggi dalam memberikan peningkatan kesejahteraan dan guna untuk mengatasi segala permasalahan yang terjadi dalam permasalahan yang berhubungan dengan sosial. Tingginya kebutuhan dalam penerimaan pajak guna untuk memberikan pembiayaan dalam segala tanggung jawab negara akan memberikan peningkatan yang tinggi pula dalam pendapatan yang diperoleh oleh negara.

Penerimaan pajak merupakan sumber yang paling utama dan menjadi tulang

punggung bagi suatu negara dalam melakukan pembangunan dan membiayai segala kebutuhan pemerintah. Penerimaan dari sektor pajak mampu memberikan pengurangan pada ketergantungan pada hutang luar negeri dan

mengembalikan kepercayaan diri bagi negara. Penerimaan biaya mampu menunjang kemandirian dalam membiayai Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) <sup>1</sup>.

Kepercayaan merupakan sebuah faktor yang paling penting dalam mengatasi kesulitan dan krisis yang terjadi dalam setiap instansi dengan pelayanan. Selain itu, kepercayaan merupakan sebuah asset yang paling penting dalam menyelenggarakan pembangunan hubungkan dengan periode waktu yang panjang. Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang sangat terperinci terhadap integritas kejujuran bagi setiap pihak yang dapat dipercaya dan memiliki kemampuan di dalam menepati segala perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Di dalam membangun sebuah kepercayaan seseorang, diperlukan tiga aspek yang meliputi ability, benecolence dan integrity.

<sup>1</sup> Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016 (Yogyakarta: ANDI, 2016).

Dengan adanya kepercayaan wajib pajak bagi setiap masyarakat dapat meningkatkan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang diselenggarakan bagi setiap pembayar pajak dalam berkontribusi bagi pembangunan yang diinginkan dan mampu memberikannya dengan sukarela tanpa adanya rasa tidak percaya akan pemerintah dalam melakukan pembangunan. Selain itu dengan adanya kepercayaan wajib pajak dapat meningkatkan keyakinan dalam menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Pelayanan pajak yang efektif dapat memberikan kenyamanan dalam melakukan pembayaran wajib pajak. Para petugas yang ramah dan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan sistem informasi perpajakan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran wajib pajak dan meningkatkan kesadaran dalam membayar wajib pajak atau meminimalisir adanya pelanggaran peraturan perpajakan yang berlaku<sup>2</sup>.

Tidak dapat dipungkiri, masih banyak masyarakat Indonesia terbebani dan merasa khawatir dalam membayar pajak, serta merasa takut akan adanya penyalahgunaan akan dana pajak. Adanya pemikiran masyarakat akan keraguan dalam melakukan pembayaran pajak akan menimbulkan rendahnya kesadaran akan membayar pajak dan tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak maupun melanggar segala peraturan perpajakan yang berlaku<sup>3</sup>.

Pemahaman akan perpajakan yang dimiliki masyarakat masih sangat kurang. Pemahaman ini merupakan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap masyarakat yang wajib membayar pajak<sup>4</sup>. Dengan adanya pemahaman akan wajib pajak akan mempermudah para pembayar pajak dalam

melakukan pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya<sup>5</sup>.

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu langkah dalam mencapai kesuksesan program prioritas nasional. Hal ini dilakukan guna untuk menyelenggarakan RPJMN yang telah ditetapkan sesuai dengan Perpres Nomor 18 Tahun 2020. Hal tersebut merupakan sebuah upaya dalam menyikapi permasalahan yang mungkin terjadi di masa yang akan datang seperti pada saat pandemi Covid-19 saat ini yang dialami oleh seluruh negara.

PAD merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang menunjukkan tingkat kemandirian suatu daerah. Semakin tinggi PAD yang diperoleh, menunjukkan bahwasannya suatu daerah memiliki kemampuan dalam menyelenggarakan desentralisasi fiskal dan ketergantungan terhadap pemerintah pusat semakin menurun. Namun, penerimaan PAD di beberapa daerah masih belum cukup optimal karena adanya beberapa faktor yang dihadapi oleh setiap daerah. Beberapa kendala yang mungkin terjadi berkaitan dengan pajak dan retribusi daerah yang khususnya berhubungan dengan minimnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Selain itu, kurangnya pendataan survei dan pengawasan terhadap pemungutan pajak daerah yang belum optimal dan realisasi pendapatan daerah baik dari perencanaan maupun pencapaian yang belum sesuai dengan potensi yang real dan konkrit. Upaya dalam intensifikasi daerah masih belum maksimal karena tidak adanya ketegasan dalam menerapkan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran maupun pelaporan dan konsolidasi terkait pembayaran pajak.

PAD terdiri atas hasil pajak, retribusi daerah, pendapatan instansi - instansi, BUMD dan lain sebagainya yang memiliki tujuan dalam memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan desentralisasi. Oleh karena itu, daerah diharapkan mampu berinovasi untuk dapat

2 Agus Trianto Andrian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan)," Universitas Brawijaya 1, no. 2 (2013).

3 Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

4 I Gede Putu Pranadana, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu," Universitas Brawijaya 2, no. 2 (2014): 1-16.

5 Wulandari Agustiningih, "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta," Universitas Negeri Yogyakarta (2016).

meningkatkan PAD nya. Hasil pajak, retribusi daerah, pendapatan yang diperoleh dilakukan bukan untuk memberatkan masyarakat, namun dilakukan guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Namun, adanya pembatasan pemungutan pajak daerah selain yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjadi tantangan tersendiri bagi daerah. Pembatasan ini berarti menutup kemungkinan melakukan ekstensifikasi objek pajak / retribusi daerah sebagaimana yang banyak dilakukan pada tahun sebelum pemberlakuan undang-undang ini. Oleh sebab itu, intensifikasi pajak/ retribusi merupakan satu-satunya pilihan yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan PAD <sup>6</sup>.

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wajib pajak restoran dan rumah makan mempunyai hak untuk memungut pajak atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayarkan pajak tersebut kepada Pemerintah Daerah. Pajak restoran atau rumah makan merupakan pajak daerah yang dikenakan kepada objek pajak yaitu konsumen yang telah menikmati jasa atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola restoran. Pajak yang telah dipungut oleh wajib pajak tersebut wajib dilaporkan dan disetorkan oleh wajib pajak kepada Pemerintah Daerah <sup>7</sup>.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar
2. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar
3. Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19

Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar

Guna mencapai tujuan tersebut maka dibuat hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : Terdapat Pengaruh Pelayanan Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar.
2. H2 : Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar
3. H3 : Terdapat Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar

### Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah kuantitatif. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memberikan penjelasan tentang fenomena yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pendapatan Asli Daerah, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan dan Kepercayaan. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sedang mengajukan perubahan SPPT baik mutasi, pecah dan keberatan pada Loker Pelayanan. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2), pada saat periode penelitian. Biasanya yang dijadikan sampel penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data <sup>8</sup>. Menurut Darmawan (2013), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut<sup>9</sup> :

<sup>6</sup> B. Kharisma, "Desentralisasi Fiskal Dan Pertumbuhan Ekonomi Sebelum Dan Sesudah Era Desentralisasi Fiskal Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan* 14, no. 2 (2013): 101-119.

<sup>7</sup> Petrus Polyando, *Jalan Tengah Desentralisasi Bagi Daerah Otonom Berkarakteristik Kepulauan Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2020).

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2017).

<sup>9</sup> Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2}{e^2} = \left( \frac{1,96(0,25)}{0,05} \right)^2 = 98,04 = 99$$

Sehingga, sampel yang diambil dalam penelitian ini, dibulatkan lagi menjadi sebanyak 99 orang wajib pajak yang mengajukan Perubahan SPPT pada Loket Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner dan studi dokumentasi. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan (X1), menurut Adrian Sutedi (2015) memiliki indikator sebagai berikut <sup>10</sup>:
  - a. Efisiensi
  - b. Efektifitas
  - c. Keadilan
  - d. Daya Tanggap
2. Kepercayaan (X2), menurut Mayer, Davis dan Schoorman (2014) memiliki indikator sebagai berikut <sup>11</sup>:
  - a. Kemampuan
  - b. Kebajikan Hati
  - c. Integritas
3. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Y), menurut Suryana (2018) memiliki indikator sebagai berikut <sup>12</sup>:
  - a. Efisiensi
  - b. Akurasi
  - c. Kecepatan

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah salah satu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

## Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis yang pertama menggunakan Uji F guna mencari pengaruh simultan dalam penelitian. Adapun hasil uji F dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Uji F

Variabel	Konstanta	Nilai F	Sig
Pelayanan dan Kepercayaan	11,192	7,836	0,01
Variabel terikat : Peningkatan Pendapatan Asli Daerah R = 0,455 R square (R2) = 0,207 Adjusted R Squared = 0,181 F = 7,836			

Sumber : Data Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,01 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji F nilai sig. kurang dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara simultan.

Adapun hasil uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel Uji t Hipotesis 2

Variabel	Konstanta	Nilai t	Sig
Pelayanan	25,035	2,274	0,200
Variabel terikat : Peningkatan Pendapatan Asli Daerah R = 0,164 R square (R2) = 0,027 Adjusted R Squared = 0,011			

Sumber : Data Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,200 > 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji t nilai sig. lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang memiliki arti bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial.

Tabel Uji t Hipotesis 3

Variabel	Konstanta	Nilai t	Sig
Kepercayaan	10,500	1,268	0,001
Variabel terikat : Peningkatan Pendapatan Asli Daerah R = 0,359 R square (R2) = 0,129 Adjusted R Squared = 0,118			

Sumber : Data Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,001 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji t nilai sig. lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial.

<sup>10</sup> Adrian Sutedi, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik Edisi Kesatu, Cetakan Ketiga (Jakarta: Sinar Grafika, 2015).

<sup>11</sup> R C Mayer, J H Davis, and F D Schoorman, "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management* 20, no. 3 (2014): 709-734.

<sup>12</sup> Suryana, "Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK) Terhadap Belanja Modal," *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* 9, no. 2 (2018).

## Pembahasan

### 1. Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,01 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji F nilai sig. kurang dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara simultan.

Pelayanan merupakan sebuah proses dalam memberikan jasa atau kemudahan yang berhubungan dengan jual beli baik barang maupun jasa<sup>13</sup>. Pelayanan pajak yang efektif dapat memberikan kenyamanan dalam melakukan pembayaran wajib pajak. Para petugas yang ramah dan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan sistem informasi perpajakan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pajak.

Kepercayaan merupakan sebuah faktor yang paling penting dalam mengatasi kesulitan dan krisis yang terjadi dalam setiap instansi dengan pelayanan. Selain itu, kepercayaan merupakan sebuah asset yang paling penting dalam menyelenggarakan pembangunan hubungan dengan periode waktu yang panjang. Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang sangat terperinci terhadap integritas kejujuran bagi setiap pihak yang dapat dipercaya dan memiliki kemampuan di dalam menepati segala perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

### 2. Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,200 > 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji t nilai sig. lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang memiliki arti bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan dan

kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial.

Untuk mewujudkan kemampuan dan kemandirian daerah serta memperkuat struktur penerimaan daerah, maka kontribusi PAD dalam struktur APBD harus senantiasa ditingkatkan karena merupakan salah satu tolok ukur kemampuan dan cermin kemandirian daerah. Minimnya perolehan PAD masih dianggap sebagai hambatan dan ini harus segera dievaluasi secara sungguh-sungguh oleh masing - masing pemerintah daerah dalam upaya peningkatan pelayanan dan fasilitasi kepada masyarakat.

Padahal, kurang efektif dan efisiennya target untuk mencapai realita pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu hal yang menjadi pangkal permasalahan kurang tercapainya pendapatan daerah selama ini.

### 3. Hipotesis 3

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat diketahui bahwasannya nilai Sig. yang dihasilkan adalah  $0,001 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji t nilai sig. lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang memiliki arti bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial.

Dengan adanya kepercayaan wajib pajak bagi setiap masyarakat dapat meningkatkan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang diselenggarakan bagi setiap pembayar pajak dalam berkontribusi bagi pembangunan yang diinginkan dan mampu memberikannya dengan sukarela tanpa adanya rasa tidak percaya akan pemerintah dalam melakukan pembangunan.

Selain itu dengan adanya kepercayaan wajib pajak dapat meningkatkan keyakinan dalam menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. Tidak dapat dipungkiri, masih banyak masyarakat Indonesia terbebani dan merasa khawatir dalam membayar pajak, serta merasa takut akan adanya penyalahgunaan akan dana

13 Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3, no. 12 (2018).

pajak. Adanya pemikiran masyarakat akan keraguan dalam melakukan pembayaran pajak akan menimbulkan rendahnya kesadaran akan membayar pajak dan tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak maupun melanggar segala peraturan perpajakan yang berlaku.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara simultan
2. Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial. Minimnya perolehan PAD masih dianggap sebagai hambatan dan ini harus segera dievaluasi secara sungguh-sungguh oleh masing - masing pemerintah daerah dalam upaya peningkatan pelayanan dan fasilitasi kepada masyarakat. Padahal, kurang efektif dan efisiennya target untuk mencapai realita pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu hal yang menjadi pangkal permasalahan kurang tercapainya pendapatan daerah selama ini
3. Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Era Pandemi Covid -19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar secara parsial

### Referensi

- Agustiningsih, Wulandari. “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta.” *2Universitas Negeri Yogyakarta* (2016).
- Andrian, Agus Trianto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan).” *Universitas Brawijaya* 1, no. 2 (2013).
- Darmawan. *Metode Penelitian Kuantitatif*.

- Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Kharisma, B. “Desentralisasi Fiskal Dan Pertumbuhan Ekonomi Sebelum Dan Sesudah Era Desentralisasi Fiskal Di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan* 14, no. 2 (2013): 101–119.
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Mayer, R C, J H Davis, and F D Schoorman. “An Integrative Model of Organizational Trust.” *Academy of Management* 20, no. 3 (2014): 709–734.
- Polyando, Petrus. *Jalan Tengah Desentralisasi Bagi Daerah Otonom Berkarakteristik Kepulauan Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Pranadata, I Gede Putu. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu.” *Universitas Brawijaya* 2, no. 2 (2014): 1–16.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar).” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3, no. 12 (2018).
- Rahayu, Siti Kurnia. *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sirojuddin, Akhmad. “Konsep Pendidikan Multikultural Di Universitas Yudharta Pasuruan.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (Nidbomul Haq)* 1, no. November (2016): 115–126.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Re&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- Suryana. “Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK) Terhadap Belanja Modal.” *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* 9, no. 2 (2018).
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik Edisi Kesatu, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.