



---

## PENGARUH MATERI PELATIHAN, ETIKA PELAYANAN, DAN KOMPETENSI RELAWAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK TAX CENTER UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA TAHUN 2022-2023

Oktavilia Kristanti<sup>1</sup>, Uswatun Khasanah<sup>2</sup>, Rachmat Pramukty<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>2</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>3</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

E-mail: [oktaviliaktn@gmail.com](mailto:oktaviliaktn@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 27-01-2024

Revised : 10-02-2024

Accepted: 15-02-2024

### Keywords:

Kinerja Relawan Pajak,  
Materi Pelatihan, Etika  
Pelayanan, Kompetensi  
Relawan

**Abstract:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan terhadap variabel dependen Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023. Sampel yang digunakan oleh peneliti dilakukan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dengan membagikan kuesioner kepada relawan pajak yang diukur dengan skala likert dan menghasilkan sebanyak 100 sampel data diolah yang telah memenuhi kriteria. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan software SmartPLS version 3.2.9. Pengujian dilakukan dengan dua tahap, yaitu pengujian outer model dan inner model. Uji outer model dilakukan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas seluruh indikator pada masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa materi pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak, etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak, dan kompetensi relawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak.

---

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

---

## PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi yang wajib diberikan oleh masyarakat kepada negara yang memiliki peran sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara terutama didalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan serangkaian upaya berkelanjutan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara dengan beragam tujuan sesuai yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu tujuan utama dari pembangunan nasional adalah terciptanya

kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara membutuhkan sumber dana yang besar dan rencana yang matang. Tanpa dukungan dana yang memadai, baik dari penerimaan dalam negeri maupun penerimaan luar negeri menjadi mustahil untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi *regulerend* yaitu yang menjadikan pajak sebagai alat pengatur dalam sistem keuangan negara, serta fungsi *budgeternya* untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan negara. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan pendapatan yang digunakan untuk menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahunnya. APBN memiliki pendapatan yang berasal dari tiga sumber utama yaitu pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah (Pamungkas, 2022).

Tabel 1. 1 Sumber Penerimaan Keuangan Negara

Tahun	(Dalam Rupiah)		
	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Negara Bukan Pajak	Penerimaan Hibah
2019	1.546.141.893.392.193	408.994.346.200.875	5.497.343.992.921
2020	1.285.136.317.135.799	343.814.209.832.563	18.832.815.220.624
2021	1.547.841.051.644.624	458.492.978.338.662	5.013.042.434.686
2022	2.034.552.436.470.075	595.594.554.180.605	5.696.055.413.792

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Dari data yang tercantum dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan perpajakan menjadi kontributor terbesar bagi penerimaan keuangan negara jika dibandingkan dengan sumber penerimaan lainnya. Kewajiban hukum yang diterapkan secara luas kepada warga negara dan badan hukum menjadi alasan pajak sebagai sumber terbesar penerimaan keuangan negara. Pada tahun 2020 Penerimaan perpajakan menunjukkan mengalami pertumbuhan negatif jika dibandingkan dengan tahun 2019, adanya tekanan terhadap penerimaan pajak tahun 2020 diakibatkan dengan menurunnya kondisi perekonomian yang merupakan dasar pemajakan (*tax base*), hal ini pula disebabkan oleh beberapa faktor lainnya, yaitu; dampak pandemi COVID-19, antisipasi penyebaran COVID-19 seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan instruktur untuk bekerja/bersekolah dari rumah (WFH/SFH), serta dampak peran penerimaan pajak dalam mendukung kebijakan fiskal *countercyclical* melalui pemberian insentif perpajakan yang digulirkan oleh pemerintah dalam rangka menjaga stabilitas dan pemulihan ekonomi. Kendati demikian penerimaan perpajakan kembali mengalami pertumbuhan positif di tahun 2021 hingga 2022. Pertumbuhan pajak yang signifikan ini didorong oleh peningkatan penerimaan dari sebagian besar sektor utama yang menyumbang pendapatan

pajak. Hal ini merupakan dampak positif dari pemulihan ekonomi yang semakin kuat, serta optimalnya pemanfaatan insentif pajak oleh pelaku usaha ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Pemerintah dalam Direktorat Jenderal Pajak memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan upaya-upaya negara di sektor perpajakan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak agar selalu mengalami peningkatan. Salah satu langkah yang telah diambil oleh pemerintah adalah dengan melakukan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang mencakup penyempurnaan sistem dan mekanisme perpajakan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan menyeluruh dalam sistem perpajakan, meliputi penyempurnaan administrasi perpajakan, peningkatan regulasi, dan ekspansi basis perpajakan. Penetapan reformasi perpajakan didorong oleh pemanfaatan teknologi informasi, basis data yang kuat, dan sumber daya manusia yang kompeten ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dalam mewujudkan reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan sebuah layanan pajak online yaitu *e-System* Perpajakan. *e-System* Perpajakan yang dikeluarkan oleh DJP merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan yang mengadopsi teknologi sebagai bagian dari upaya modernisasi dan reformasi sistem perpajakan, layanan *e-System* memiliki beberapa jenis layanan seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Form*, *e-Faktur*, *e-SPT* dan *e-Billing* (Putri, 2022). Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Edukasi Perpajakan adalah setiap upaya dan proses dalam mengembangkan serta meningkatkan potensi warga negara (jasmani, rohani, moral dan intelektual) untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat wajib pajak agar terdorong untuk paham, mampu, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Kegiatan edukasi perpajakan meliputi penyampaian informasi tentang peraturan dan/atau kebijakan perpajakan, pelatihan pengisian SPT Tahunan dan SPT Masa pada laman [djonline.pajak.go.id](http://djonline.pajak.go.id), pelaksanaan program Business Development Services, pelaksanaan kegiatan Edukasi Perpajakan oleh Relawan Pajak, dan Penyuluhan atas permintaan pihak eksternal, yang ditujukan kepada Wajib Pajak Terdaftar, yang tertuang di dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021. Kegiatan edukasi perpajakan dilakukan dengan koordinasi antar-unit kerja dan/atau dengan pihak eksternal, DJP Pusat melalui Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) di beberapa daerah mengutus beberapa Relawan Pajak untuk membantu dalam mewujudkan Reformasi Perpajakan tersebut. Salah satunya adalah Kanwil DJP Jabar III yang bekerjasama dengan Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai pihak ketiga dalam kegiatan program Relawan Pajak. Tax center adalah suatu lembaga di suatu perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat pengkajian, pendidikan, pelatihan, dan sosialisasi perpajakan kepada lingkungan kampus, wajib pajak, serta masyarakat secara mandiri.

Program relawan pajak merupakan sebuah program yang dibuat untuk mengajak masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat. Relawan pajak adalah salah satu bentuk inklusi kesadaran pajak yang merupakan kerjasama antara otoritas pajak dengan lembaga pendidikan tinggi. Hadirnya relawan pajak sebagai perpanjangan tangan otoritas pajak adalah untuk membantu dan memberikan edukasi kepada wajib pajak seputar perpajakan, khususnya pelaporan SPT Tahunan dan validasi NIK menjadi NPWP. Program relawan pajak dilakukan dengan mengajak mahasiswa dan civitas akademika untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam proses pembayaran dan pelaporan pajaknya sesuai ketentuan (Artini, 2021).

Pencapaian prestasi kerja dapat diperoleh melalui beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal (Aprilia, 2020). Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja diantaranya adalah dengan adanya penyelenggaraan pelatihan. Tercapainya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat mendukung adanya prestasi kerja merupakan tujuan utama dari adanya pelatihan. Dalam pelatihan, yang dapat mendukung tercapainya tujuan pelatihan ialah materi. Materi pelatihan dapat meningkatkan pencapaian prestasi kerja relawan pajak, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020). Sedangkan faktor internal yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut adalah etika dan kompetensi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak. Dengan adanya etika dan kompetensi kerja yang baik, relawan pajak diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap peningkatan prestasi kerja relawan pajak. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Mersilina, 2019), (Laraswati, 2021).

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Materi Pelatihan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?
2. Apakah Etika Pelayanan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?
3. Apakah Kompetensi Relawan Memengaruhi Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023?

## **LANDASAN TEORI**

### **Kinerja Relawan Pajak**

Menurut (Mangkunegara A. P., 2013 : 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu, (Sedarmayanti, 2013 : 67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut (Afandi, 2018 : 83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Sementara menurut (Mangkunegara, 2017 : 9), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan. Tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan. (Kasmir, 2016 : 182) juga menyatakan bahwa kinerja merujuk pada hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode tertentu. Dapat disimpulkan bahwa kinerja seorang relawan pajak yang ditempatkan di KPP terdaftar mencakup hasil kerja yang dapat dicapai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam periode waktu tertentu. Kinerja ini dinilai oleh KPP tersebut dalam rangka mencapai tujuan Tax center yang tercermin dalam kualitas, etika, dan pencapaian target dengan indikator kinerja yang mencakup hasil kerja, kemampuan, tanggung jawab, efektivitas, efisiensi, kecepatan, dan ketepatan.

### **Materi Pelatihan**

(Zahir A. M., 2023) menyatakan bahwa pemilihan materi adalah hal yang penting karena harus disesuaikan dengan pekerjaan atau tugas, kebutuhan, dan pendidikan agar tujuan dari diadakannya pelatihan tersebut dapat terwujud. Menurut (Hasibuan, 2015) untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan dalam materi, yaitu: 1) Rancangan kurikulum pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, 2) Relevansi isi pembelajaran dengan topik pelatihan yang dilaksanakan, 3) Efektivitas sasaran yang menjadi tolok ukur tercapainya suatu program pelatihan, 4) Membangun integritas peserta pelatihan dalam membangun integritas kelompok agar terjalin komunikasi pasca pelatihan.

Jika materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta dan relevan dengan tujuan pelatihan, hal ini akan sangat membantu peserta pelatihan, yaitu relawan pajak dalam memahami materi yang disampaikan dan mengimplementasikannya saat melaksanakan asistensi kepada wajib pajak. Dengan demikian tujuan dari pelatihan dapat tercapai, peningkatan ini pun juga akan mendukung relawan pajak dalam mencapai kondisi prestasi kerja yang diinginkan oleh DJP yaitu kuantitas dan kualitas kerja yang maksimal, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin sesuai materi pelatihan dengan kebutuhan peserta maka semakin meningkat pula prestasi kerja yang dimiliki oleh peserta pelatihan.

### **Etika Pelayanan**

Etika publik mencerminkan standar atau norma yang menentukan moralitas perilaku, tindakan, keputusan, serta mengintegrasikan kebijakan publik dengan tanggung jawab pelayanan publik dengan tanggung jawab pelayanan publik (Laraswati, 2021). Seorang relawan pajak dianggap profesional apabila menunjukkan etika yang baik sesuai dengan perannya. Tanggung jawab relawan pajak adalah membantu wajib pajak dalam pelaporan kewajibannya. Untuk menjalankan peran ini, relawan pajak memerlukan pengetahuan yang memadai, pembaruan ilmu yang cukup, dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan etika yang terkait dengan wajib pajak serta pengetahuan dan pembaruan ilmu yang terus-menerus, juga hak untuk membuat keputusan yang diperlukan (Laraswati, 2021).

Dalam etika profesi, (Diamond, 2019) menjelaskan bahwa kepercayaan adalah fondasi dari semua profesi. Etika manusia membangun dasar kepribadian, hubungan dan peran dalam kehidupan. Pada akhirnya, etika diri sendiri yang akan menjadi landasan bagi etika dalam bisnis, pemerintah, dan institusi penting lainnya.

**Kompetensi Relawan**

Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang termasuk pengetahuan, keterampilan, dan faktor-faktor internal individu lainnya, yang memungkinkan mereka untuk berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan, artinya kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dimiliki oleh setiap individu (Wicaksono, 2020). Menurut Wahyudi dalam (Wicaksono, 2020) komponen utama dari kompetensi sumber daya manusia meliputi:

1. Pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mencakup:
  - 1) Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan.
  - 2) Memiliki pemahaman terhadap pengetahuan yang terkait dengan peraturan, prosedur, dan teknik terbaru di perusahaan.
  - 3) Memahami cara menggunakan informasi, peralatan, dan strategi yang tepat dan efektif.
2. Keterampilan individu, mencakup:
  - 1) Kemampuan berkomunikasi dengan efektif melalui tulisan.
  - 2) Kemampuan berkomunikasi secara lisan dengan jelas.
3. Sikap kerja, ialah:
  - 1) Memiliki kemampuan kreativitas dalam bekerja.
  - 2) Memiliki semangat kerja yang tinggi.
  - 3) Memiliki kemampuan dalam perencanaan dan pengorganisasian.

(Pranata, 2018) menjelaskan bahwa terdapat tiga komponen utama dalam pembentukan kompetensi, yaitu: (i) Pengetahuan (*Knowledge*), ialah informasi yang dimiliki oleh relawan pajak untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya, seperti pengetahuan akan perpajakan. (ii) ialah suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh DJP kepada para relawan dengan baik dan maksimal, seperti cara relawan pajak dalam menghadapi wajib pajak. (iii) Perilaku individu (*Attitude*), yaitu pola perilaku seorang relawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh DJP, seperti etika relawan dalam melakukan asistensi.

**Penelitian Terdahulu**

Pembahasan dalam penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu. Oleh karena itu, tabel di bawah ini berisi ringkasan dari beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
----	-------------------------------	---------------------	-----------------------	------------------

1	(Zahir, 2023) Pengaruh <i>Self Assessment System</i> , Metode Pelatihan Dan Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Empiris Pada Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III)	Variabel Independen: <i>Self Assessment System</i> , Metode Pelatihan, Dan Materi Pelatihan Variabel Dependen: Kinerja Relawan Pajak	Partial Least Square (PLS)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa self assesment system berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak, metode pelatihan berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak, dan materi pelatihan berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak.
2	(Aprilia & Rani, 2020) Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris Pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II)	Variabel Independen: Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan Dan Kompetensi Kerja Variabel Dependen: Prestasi Kerja Relawan Pajak	Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil penelitian bahwa secara parsial variabel kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja relawan pajak, namun variabel metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan materi pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.
3	(Andrea, 2023) Pengaruh Instruktur Pelatihan, Metode Pelatihan, Materi Pelatihan Dan Waktu Pelatihan Terhadap Intensifikasi	Variabel Independen: Instruktur Pelatihan, Metode Pelatihan, Materi	Analisis regresi linier berganda	Memberikan hasil penelitian bahwa variabel instruktur pelatihan, metode pelatihan dan materi pelatihan tidak berpengaruh

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode/Analisis Data	Hasil Penelitian
	Pengetahuan Relawan Pajak	Pelatihan Dan Waktu Pelatihan Variabel Dependen: Intensifikasi Pengetahuan Relawan Pajak		terhadap intensifikasi pengetahuan relawan pajak, namun variabel waktu pealtihan berpengaruh secara signifikan terhadap intensifikasi pengetahuan relawan pajak.
4	(Ananda, 2023) Pengaruh Pengetahuan, Kompetensi, Dan Pelatihan Pajak Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Cemter IAIN Syekh Nurjati Cirebon	Variabel independen: pengetahuan, kompetensi, dan pelatihan pajak Variabel dependen: kinerja relawan pajak	Analisis deskriptif kuantitatif dengan penelitian <i>explanatory research</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak, kompetensi dan pelatihan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Sedangkan pengetahuan, kompetensi, dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja relawan pajak.

5	(Raga et al., 2022) Intensifikasi Kompetensi Pajak pada Relawan Pajak di Universitas Terbuka		Metode kualitatif dengan data deskriptif	Berdasarkan hasil evaluasi, wajib pajak yang mendapatkan asistensi dari relawan pajak menunjukkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan peran relawan pajak dalam memberikan asistensi serta cara relawan
---	--	--	--	--

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode/Analisis Data	Hasil Penelitian
				berkomunikasi yang dianggap sangat membantu.
6	(Galih Wicaksono, 2020) Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember	Variabel Independen: Kompetensi Dan Pelatihan Variabel Dependen: Prestasi Kerja Relawan Pajak	Analisis data bersifat kuantitatif statistik	Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa secara parsial dan simultan, kompetensi dan pealtihan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap prestasi kerja.

7	(Anissa Kartikasari, 2021) Pengaruh Kompetensi SDM, Metode Pelatihan Dan Tingkat Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Work Engagement Sebagai Variabel Moderasi (PT Gujati 59 Utama Sukoharjo)	Variabel Independen: Kompetensi SDM, Metode Pelatihan Dan Tingkat Beban Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variabel Moderasi: <i>Work Engagement</i>	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya, metode pelatihan, dan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan <i>work engagement</i> memperkuat kompetensi sumber daya manusia, metode pelatihan, dan beban kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
8	(Hamdan, 2021) Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak (Studi Pada Relawan Pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa)		Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa relawan pajak telah memberikan kinerja terbaiknya yang dinilai melaluikuantitas, kualitas, kerajinan, sikap, inisiatif, keandalan dan kehadiran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya demi memberikan pelayanan terbaik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

9	(Harjo et al., 2022) peranan kegiatan relawan pajak dalam mendukung pelaksanaan stimulus fiskal pemerintah tahun 2020		Pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan wajib pajak oleh relawan pajak dalam membantu pengisian SPT tahunan orang pribadi sangat efektif, wajib pajak merasa puas dengan adanya pendampingan oleh relawan pajak karena proses pelaporan SPT tahunan lebih mudah, cepat dan relawan pajak mampu membimbing wajib pajak dalam mengisi SPT mereka.
10	(Wulandari, 2020) Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	Variabel Independen: instruktur pelatihan, peserta pelatihan, materi pelatihan, metode pelatihan dan tujuan pelatihan Variabel Dependen: kinerja karyawan	Metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis regresi	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara instruktur pelatihan, peserta pelatihan, dan metode pelatihan terhadap kinerja karyawan. Tidak terdapat pengaruh antara materi pelatihan dan tujuan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan software SmartPLS *version* 3.2.9. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dengan menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik dalam suatu penelitian. Alasan peneliti menggunakan program SmartPLS dikarenakan peneliti menggunakan data primer dalam pengumpulan data, selain itu SmartPLS dapat memprediksi adanya hubungan antar konstruk, mengkonfirmasi teori, dan juga dapat digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan antara variabel laten.

### **Hipotesis**

#### **Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zahir, 2023) menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak, yang memberikan arti bahwa semakin baik dan sesuai materi pelatihan maupun kebutuhan relawan pajak, maka akan meningkatkan kinerja relawan pajak.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2020) juga mendapatkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Materi pelatihan merupakan variabel yang sangat penting dalam proses pelatihan, karena materi pelatihan harus diperbarui sesuai dengan kondisi terbaru dan undang-undang yang terbaru agar relawan pajak dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi saat ini.

#### **Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kinerja Relawan Pajak**

Etika memiliki peran yang sangat penting karena mencakup norma atau akhlak baik yang harus diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya etika yang baik, wajib pajak akan memiliki kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan oleh relawan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Hamdan M. N., 2021) menyatakan bahwa relawan pajak turut menjunjung tinggi nilai etika sopan santun ditempat relawan bertugas demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

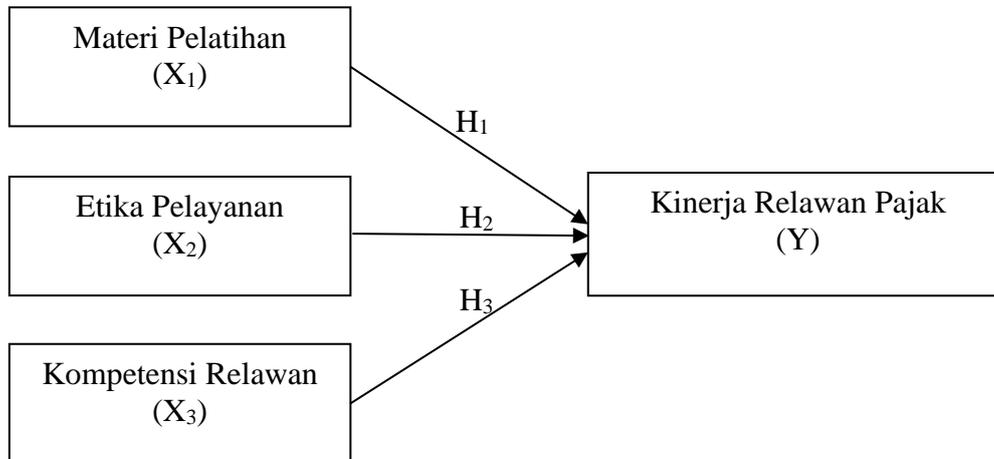
(Laraswati, 2021) juga melakukan penelitian etika terhadap relawan pajak, dimana didalam penelitiannya mengungkapkan bahwa peranan etika relawan pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak sudah sepenuhnya menerapkan etika dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Relawan Pajak**

Penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2020) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan dan positif terhadap prestasi kerja, yang artinya apabila kompetensi yang dimiliki oleh relawan pajak meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya prestasi kerja. Penelitian yang dilakukan (Aprilia, 2020) menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja relawan pajak.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang cenderung konsisten, seperti yang dilakukan oleh (Mersilina, 2019) yang secara keseluruhan menyatakan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja.

## Kerangka Pemikiran



**Gambar 3.1 Kerangka Konseptual**

### Keterangan

- H<sub>1</sub> : Materi Pelatihan  
 H<sub>2</sub> : Etika Pelayanan  
 H<sub>3</sub> : Kompetensi Relawan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Materi pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Materi pelatihan yang diberikan kepada relawan pajak memiliki dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja, relawan yang mendapatkan materi pelatihan yang baik dan relevan cenderung lebih efektif dalam melaksanakan tugas-tugas mereka selama asistensi.
2. Etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Relawan pajak yang menginternalisasi etika pelayanan cenderung lebih kompeten, berdedikasi, dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
3. Kompetensi relawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Peningkatan kompetensi relawan, seperti pengetahuan perpajakan, kemampuan interpersonal, keterampilan teknis menjadi faktor yang penting dalam menentukan seberapa efektif relawan pajak dalam membantu wajib pajak.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan, beberapa saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- Menambahkan variabel bebas lain yang relevan di luar lingkup penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja relawan pajak, sehingga memberikan tambahan sumber informasi bagi pengembangan penelitian lebih lanjut.
- Memperluas cakupan populasi atau sampel serta mempertimbangkan penambahan tahun penelitian untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif.
- Menggunakan metode pengukuran alternatif untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk memperdalam pemahaman terhadap keterkaitan variabelvariabel yang diteliti.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Afandi. (2018 : 83). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Yogyakarta: Nusa Media.
- [2] Ayu Aprilia, & P. (2020). Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- [3] Diamond, A. (2019). *Professional Ethics for Accountants*. California.
- [4] Eko Wiji Pamungkas, A. E. (2022). Analisis Pengaruh Profitabilitas, Sales Growth, Firm Size, Leverage dan Capital Intensity Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Techno-Socio Ekonomika*, 15 (1), 61
- [5] Hamdan, M. N. (2021). Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak (Studi pada Relawan pajak di kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Sungguminasa).
- [6] Hasibuan, M. S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [7] Kasmir. (2016 : 182). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- [8] Laraswati, F. (2021). Peranan Etika Relawan Pajak Dalam Melayani kepentingan Wajib Pajak di Tax Center STIE Mahardhika. [repository.stiemahardhika.ac.id](https://repository.stiemahardhika.ac.id).
- [9] Mangkunegara, A. P. (2013 : 67). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Mangkunegara. (2017 : 9). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [11] Meylan Mersilina, B. T. (2019). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Kompetensi, Penghargaan Terhadap Prestasi kerja Karyawan Pada PT. Bussan Auto Finance Cabang Manado. *Jurnal EMBA*.
- [12] Ni Made Ayu Sri Artini, & I. (2021). Pengaruh Program Relawan Pajak, Pelatihan Pajak dan Pemahaman Terhadap Minat Mahasiswa Berkarir di Bidang Perpajakan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.
- [13] Okky Sandy Pranata, E. S. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Malang Divisi Mobile Marketing Syariah). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61 (3) : 39-47.
- [14] Putri, N. A. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Kualitas Pelayanan

- Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas. repository uin jakarta.
- [15] Reni Widyasari, M. D. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- [16] Sedarmayanti. (2013 : 67). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [17] Wicaksono, G. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*.
- [18] Wulandari, A. (2020). Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, metode Pelatihan dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/VL/article/view/1010/695>.
- [19] Zahir, A. M. (2023). Pengaruh Self Assesment System, Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Empiris Pada Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III). *Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University*.