

**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)**

Ayu Aprilia¹

Puspita Rani²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

e-mail: ayuaprilia030@gmail.com¹, puspita.rani@budiluhur.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of training methods, training instructors, training materials, and work competencies on tax volunteer work performance. This study uses a quantitative approach with a population of 92 tax volunteers 2019 Regional Office of South Jakarta DJP II. The type of data used is primary data obtained through questionnaires and distributed to samples determined through saturated sampling techniques, where all members of the population become research samples, but only 70 tax volunteers are obtained to complete the questionnaire. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that partially the work competency variable has a significant positive effect on the achievement of tax volunteer work performance, but the training method, training instructor, and training material variables do not have a significant effect on tax volunteer work performance.

Keywords: *Tax Volunteer Work Performance, Training Methods, Training Instructors, Training Materials, and Work Competencies.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan kompetensi kerja terhadap prestasi kerja sukarelawan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi 92 relawan pajak 2019 Kanwil DJP II Jakarta Selatan. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan dibagikan kepada sampel yang ditentukan melalui teknik sampling jenuh, dimana seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian, namun hanya 70 sukarelawan pajak yang diperoleh untuk melengkapi kuesioner tersebut. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan 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.

Kata Kunci: *Prestasi Kerja Relawan Pajak, Metode Pelatihan, Instruktur Diklat, Materi Pelatihan, dan Kompetensi Kerja.*

PENDAHULUAN

Memiliki generasi sadar pajak merupakan harapan seluruh negara, termasuk Indonesia. Dengan proyeksi penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan utama dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN), maka kesadaran pajak adalah modal utama agar dapat memaksimalkan penerimaan pajak tersebut. Untuk membentuk generasi sadar pajak di Indonesia, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bersama dengan kementerian yang membidangi pendidikan membentuk program inklusi kesadaran pajak. Salah satu bagian dari program inklusi kesadaran pajak di perguruan tinggi adalah terselenggaranya kegiatan relawan pajak (www.edukasi.pajak.go.id, 2020).

Selain sebagai cara untuk membentuk generasi sadar pajak di masa yang akan datang. Urgensi dilaksanakannya program relawan pajak saat itu adalah untuk meningkatkan *tax ratio* di Indonesia yang masih tergolong rendah, sebagaimana data yang dipublikasikan oleh International Monetary Fund (IMF) untuk tahun 2017, bahwa tingkat rasio pajak terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia adalah sekitar 12% dan berada di bawah rata-rata rasio pajak regional ASEAN yaitu sebesar 15,4%, sehingga untuk meningkatkan *tax ratio tersebut*, harus dimulai dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan (<https://news.ddtc.co.id>, 2018).

Fenomena pada penelitian ini yaitu terkait kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada tahun 2018 mengalami penurunan. Angka rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan 2017 sebesar 72,64%, namun pada tahun 2018 menjadi 71,1%, sehingga rasionya mengalami penurunan sebesar 1,54% dari tahun 2017. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Arisudhana (2019) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah implementasi *e-filing*. Sedangkan menurut penelitian Sutinah dan Purba (2020) menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak.

Pada data yang dilaporkan oleh Kementerian Keuangan tentang pertumbuhan pengguna *e-filing* dan *e-form* pada tahun 2018, terjadi pertumbuhan penggunaan *e-filing* sebesar 8,83% dan peningkatan penggunaan *e-form* sebesar 3 (tiga) kali lipat dibanding tahun sebelumnya, sehingga dari total keseluruhan wajib pajak terdaftar pada tahun 2018 yaitu 42.479.485 wajib pajak, yang menggunakan fasilitas pelayanan *e-filing* sebanyak 9.152.817 wajib pajak dan yang menggunakan *e-form* sebanyak 315.021 wajib pajak dari total keseluruhan wajib pajak terdaftar pada tahun 2018 sebanyak 42.479.485 wajib pajak (www.pajak.go.id, 2017). Berdasarkan data pengguna *e-filing* dan *e-form* di atas,

menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak terdaftar yang belum menggunakan fasilitas layanan DJP via daring. Sehingga pada program ini, relawan pajak ditugaskan untuk membantu DJP memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai perpajakan dalam bentuk asistensi ataupun konsultasi yang berkaitan dengan pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filling* untuk formulir 1770S dan 1770SS (www.pajak.go.id, 2018).

Untuk dapat mencapai tujuan dari adanya program relawan pajak, yaitu peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia. Maka DJP perlu melakukan berbagai macam upaya untuk terus meningkatkan performa dari program relawan pajak dalam segi kuantitas dan kualitas. Peningkatan kualitas tersebut dapat diketahui dengan melihat tingkat pencapaian prestasi kerja relawan pajak. Pencapaian prestasi kerja dapat diperoleh melalui beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

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 sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, merupakan tujuan utama dari adanya pelatihan. Dalam pelatihan tersebut, terdapat berbagai macam variabel yang dapat mendukung tercapainya tujuan pelatihan sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, diantaranya variabel-variabel tersebut adalah metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan materi pelatihan. Dengan adanya ketiga variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan pencapaian prestasi kerja relawan pajak, seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyasari (2015) dan Wulandari (2020).

Sedangkan salah satu faktor internal yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut adalah kompetensi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak. Dengan adanya kompetensi kerja yang baik, diharapkan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja relawan pajak. Sebagaimana penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mersilina, dkk (2019) dan Shidiq, dkk (2019).

Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja relawan pajak 2019 Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Dengan lebih spesifik atas faktor eksternal yang diuji adalah pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan materi pelatihan terhadap prestasi kerja relawan pajak, sedangkan faktor internalnya adalah pengaruh kompetensi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak terhadap prestasi kerja relawan pajak.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Fritz Heider pada tahun 1958 dalam Pratomo dan Achyani (2015) menyatakan tentang teori atribusi bahwa kekuatan internal (atribut personal misalnya kemampuan, pengetahuan, dan sebagainya) dan juga kekuatan eksternal (atribut lingkungan misalnya aturan dan cuaca) dapat menentukan secara bersama-sama terhadap perilaku manusia. Sebagian besar pada teori atribusi menyatakan bahwa seseorang lebih siap menjelaskan pengalaman sukses melalui atribusi internal dan kegagalan disebabkan oleh faktor eksternal (Helmi, 2004). Dengan adanya teori atribusi diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menangani masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan, karena dalam teori atribusi terdapat hal-hal yang mempelajari perilaku seseorang.

Relawan pajak adalah sebuah komunitas yang mempelajari pajak secara lebih lanjut dan melaksanakan pengabdian masyarakat berupa pendampingan secara langsung atas pelaporan pajak berupa asistensi SPT Tahunan (Dwianika dan Sofia, 2019). Penilaian (evaluasi) prestasi kerja merupakan sebuah upaya penilaian sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi, sehingga dapat ditentukan kebutuhan pelatihan kerja yang tepat dan diperlukan karyawan, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan datang (Mangkunegara, 2019: 10). Tujuan adanya penilaian prestasi kerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia (SDM) organisasi (Mangkunegara, 2019: 10). Penilaian prestasi kerja yang dijelaskan menurut Mangkunegara (2017 : 75) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja yang terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan.
- b. Kuantitas kerja yang meliputi *output* rutin serta *output non-rutin* (ekstra).
- c. Keandalan merupakan suatu keadaan karyawan untuk dapat atau tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian dan kerajinan.
- d. Sikap yang mencakup sikap terhadap perusahaan, karyawan lain, pekerjaan, dan kerjasama.

Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Menurut Ruky (2006:264) dalam Murnidayanti (2018), mendefinisikan metode pelatihan merupakan suatu cara atau teknik cara sebuah program pelatihan dirancang dan dilaksanakan. Kesesuaian metode pelatihan dengan tujuan pelatihan merupakan kondisi ideal yang diharapkan. Sehingga, jika metode yang dipilih merupakan metode yang tepat,

diantaranya yaitu ketika metode tersebut disukai oleh relawan pajak dan metode tersebut membantu pemahaman relawan pajak terhadap materi yang disampaikan, maka hal ini akan sangat menunjang kondisi relawan pajak untuk dapat mencapai tujuan dari pelatihan tersebut yaitu peningkatan kapasitas SDM dari relawan pajak. Dengan adanya peningkatan kapasitas SDM, maka relawan pajak tersebut juga dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas kerjanya sebagai bentuk pencapaian prestasi kerja yang diinginkan oleh DJP. Adapun indikator yang digunakan mengukur variabel metode pelatihan oleh Andriani, dkk (2018) terdiri dari:

1. Interest atau ketertarikan pada metode yang digunakan;
2. Harmonisasi kegiatan pelatihan dengan keberlanjutan kegiatan dilapangan;
3. Fasilitas ruangan praktek yang memadai; dan
4. Kesesuaian waktu dengan peserta pelatihan.

H1: Metode pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Pengaruh Instruktur Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Hasibuan (2008:73) menyebutkan bahwa pelatih merupakan seseorang atau tim yang memberikan latihan dan pendidikan kepada karyawan (Mokhtar dan Susilo : 2017). Diperlukan instruktur pelatihan yang memiliki kualifikasi serta ahli dalam bidang tersebut untuk memastikan agar program pelatihan terlaksana secara efektif (Widyasari dkk, 2015). Sehingga, ketika instruktur pelatihan memiliki kecakapan dalam teori, cara mengajar, dan dapat berkomunikasi dengan baik terhadap peserta pelatihan (relawan pajak), maka hal ini akan sangat membantu peningkatan kemampuan relawan pajak. Dengan demikian, keberadaan instruktur pelatihan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan peningkatan kemampuan peserta pelatihan (Mokhtar dan Susilo, 2017). Sehingga, peningkatan kemampuan tersebut akan membantu relawan pajak untuk mencapai kondisi kuantitas dan kualitas kerja yang maksimal sebagai bentuk prestasi kerja yang diinginkan oleh DJP. Menurut Hasibuan (2011:73) dalam Mokhtar dan Susilo (2017) menyebutkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh instruktur agar bisa memberikan materi pelatihan sesuai dengan hal yang diperlukan peserta, diantaranya yaitu:

1. *Teaching Skill*
2. *Communication Skill*
3. *Personality Authority*
4. *Social Skills*

5. *Technical Skill*

6. *Stabilitas Emosi*

H2: Instruktur pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Pengaruh Materi Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Materi pelatihan merupakan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan pedoman (Mokhtar dan Susilo: 2017). Mangkunegara (2009:51) menyebutkan bahwa setiap pelatihan yang diprioritaskan harus disesuaikan dengan tujuan akhir pelatihan, sehingga pelatihan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Widyasari :2015). Jika materi pelatihan merupakan materi yang sesuai dengan kebutuhan peserta dan merupakan materi yang relevan dengan tujuan pelatihan, maka hal ini akan sangat membantu peserta pelatihan yaitu relawan pajak, untuk bisa memahami materi-materi yang disampaikan serta mengimplementasikannya pada saat pelaksanaan asistensi kepada wajib pajak. Dengan demikian tujuan dari pelatihan tersebut yaitu peningkatan kapasitas SDM dari relawan pajak dapat terealisasi, dimana peningkatan tersebut akan menunjang relawan pajak untuk bisa mencapai kondisi prestasi kerja yang diinginkan oleh DJP yaitu kuantitas dan kualitas kerja yang maksimal. Sehingga dapat diindikasikan apabila semakin sesuai materi pelatihan dengan kebutuhan peserta, maka semakin meningkat pula prestasi kerja yang dimiliki peserta pelatihan. Hasibuan (2016:70) dalam Prasetyo (2018) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, maka berikut adalah hal-hal yang harus diperhatikan dalam materi:

1. Kurikulum pembelajaran yang sesuai dengan dunia kerja;
2. Relevansi isi pembelajaran dengan topik pelatihan yang dilaksanakan;
3. Efektivitas sasaran yang menjadi tolak ukur tercapainya suatu program pelatihan; dan
4. Membangun intergritas peserta pelatihan dalam membangun intergritas kelompok agar terjalin komunikasi pasca pelatihan

H3: Materi pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Kompetensi yang didefinisikan sebagai kemampuan segala sesuatu yang dimiliki seseorang dalam hal pengetahuan, keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk bisa mengerjakan suatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang

dimiliki (Busro, 2018:26). Dengan memiliki kompetensi kerja yang baik, maka relawan pajak memiliki pengetahuan yang lebih luas mengenai permasalahan-permasalahan perpajakan yang dialami oleh wajib pajak, sehingga relawan pajak dapat lebih mudah berkomunikasi dan melayani wajib pajak dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan tersebut merupakan tolak ukur untuk menilai prestasi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak, jika relawan pajak dapat memberikan kualitas pelayanan maksimal, maka hal ini menandakan bahwa relawan pajak tersebut telah mencapai prestasi kerja sebagaimana yang diharapkan oleh DJP. Hutapea dan Thoha (2007:28) dalam Pranata, dkk (2018) menjelaskan tentang tiga komponen utama pembentukan kompetensi, yang terdiri dari:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
2. Keterampilan (*Skill*)
3. Perilaku individu (*Attitude*)

Sutrisno (2012) dalam Nurjannah (2016) menjelaskan bahwa kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui tingkat prestasi yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata, dalam penentuan kompetensi dapat dijadikan dasar bagi evaluasi prestasi kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah para relawan pajak 2019 Kanwil DJP Jakarta Selatan II, terdiri dari 93 mahasiswa yang berasal dari 5 (lima) Universitas yang ada di Jakarta Selatan dan tersebar pada 9 (sembilan) Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) di wilayah kerja Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh, yaitu teknik sampling yang menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel penelitian (Sujarweni, 2015: 88). Dengan menggunakan teknik sampling jenuh, maka kuesioner pada penelitian ini dibagikan kepada seluruh anggota populasi, dalam hal ini yaitu dibagikan kepada seluruh relawan pajak 2019 Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Namun, dari total populasi yang berjumlah 93 orang relawan pajak harus dikurangi satu orang, karena orang tersebut merupakan peneliti pada penelitian ini (peneliti merupakan anggota relawan pajak 2019 Kanwil DJP Jakarta Selatan II), sehingga tidak dapat dijadikan sampel penelitian. Maka, total populasi ataupun sampel pada penelitian ini menjadi 92 orang relawan pajak.

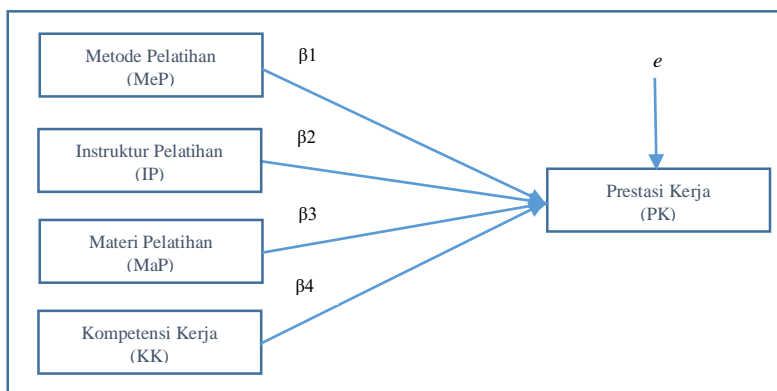
Model Penelitian dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan kompetensi kerja terhadap prestasi kerja relawan pajak, sehingga model yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang telah disebutkan, dapat digambarkan melalui persamaan regresi di bawah ini:

$$PK = \alpha + \beta_1 MeP + \beta_2 IP + \beta_3 MaP + \beta_4 KK + e$$

Keterangan:

PK	= Prestasi Kerja	α	= Koefisien Konstanta
$\beta_1 - \beta_4$	= Koefisien Regresi Variabel Independen	MeP	= Metode Pelatihan
IP	= Instruktur Pelatihan	MaP	= Materi Pelatihan
KK	= Kompetensi Kerja	e	= <i>Error</i>



Gambar 3.1

Diagram Jalur Penelitian

Sumber : Data yang diolah (2020)

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Secara umum, total responden yang mengisi kuesioner berjumlah 70 orang relawan pajak yang merupakan mahasiswa dari 5 universitas dan tersebar pada 9 (sembilan) KPP Pratama di wilayah kerja Kanwil DJP Jakarta Selatan II, dari total tersebut dapat diidentifikasi menjadi beberapa karakteristik yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1
Gambaran Umum Responden

Keterangan	N	%	Keterangan	N	%
Jenis Kelamin			Asal Universitas		
Laki-Laki	13	18,6 %	Univesitas Nasional	11	15,7%
Perempuan	57	81,4 %	Universitas Satya Negara Indonesia	23	32,9%
			Universitas Pancasila	18	25,7%
Semester Perkuliahan			Univesitas Al Azhar Indonesia	14	20%
Satu	0	0%	Universitas Budi Luhur	4	5,7%
Dua	0	0%			
Tiga	0	0%	KPP Pratama		
Empat	16	22,9%	Penempatan		
Lima	1	1,4%	KPP Pratama Kebayoran Baru Satu	8	11,4%
Enam	11	15,7%	KPP Pratama Kebayoran Baru Dua	4	5,7%
Tujuh	0	0%	KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga	8	11,4%
Delapan	30	42,9%	KPP Pratama Kebayoran Baru Empat	8	11,4%
Sembilan	0	0%	KPP Pratama Kebayoran Lama	7	10%
Sepuluh	0	0%	KPP Pratama	7	10%
Sudah Lulus	12	17,1%	Pesanggrahan		
			KPP Pratama Cilandak	5	7,1%
			KPP Pratama Pasar Minggu	15	21,4%
			KPP Pratama Jagakarsa	8	11,4%

Sumber : Hasil Olah Data (2020).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dilakukan uji validitas untuk menguji valid (sah) atau tidaknya suatu kuesioner. Yaitu dengan membandingkan nilai pada *corrected item - total correlation* yang terdapat pada setiap butir pernyataan/pertanyaan terhadap nilai r tabel (0,2352). Hasilnya diperoleh seluruh pernyataan dan pertanyaan telah dinyatakan valid, kecuali butir pertanyaan PK_12 dan PK_13 yang masing-masing memiliki nilai *corrected item - total correlation* sebesar 0,215 dan 0,096, keduanya memiliki nilai di bawah r tabel, sehingga harus dilakukan eliminasi atas kedua pertanyaan tersebut.

Sedangkan, untuk uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keandalan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai

Cronbach Alpha, jika nilainya di atas 0,6 maka dapat dikatakan reliabel. Hasilnya, seluruh variabel pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena seluruhnya memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,704 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi normal. Begitupula dengan menggunakan grafik normal P-P Plot, diperoleh hasil yaitu titik telah mengikuti garis diagonal.

Diperoleh hasil uji multikolinieritas yaitu nilai *tolerance* variabel metode pelatihan (0,414), instruktur pelatihan (0,483), materi pelatihan (0,584), dan kompetensi kerja (0,583). Sedangkan untuk nilai VIF pada variabel metode pelatihan (2,413), instruktur pelatihan (2,071), materi pelatihan (1,711), dan kompetensi kerja (1,715). Diketahui dari keseluruhan hasil dari keempat variabel independen tersebut memiliki nilai *tolerance* >0,1 dan VIF <10. Sehingga, data pada penelitian ini telah lulus uji multikolinieritas.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa keseluruhan nilai sig dari variabel independen terhadap nilai absolut residual variabel dependen memiliki nilai > 0,05. Sehingga model regresi pada penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,351 yang artinya variabel metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempengaruhi variabel prestasi kerja relawan pajak sebesar 35,1%. Sedangkan 64,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari penelitian ini, yang mungkin dapat berupa variabel motivasi, lingkungan kerja, dan sebagainya yang diduga dapat memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Tabel 3
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,623 ^a	,388	,351	3,157

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Kerja, Materi Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Metode Pelatihan

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Hasil Olah Data (2020).

Uji Kelayakan Model

Uji F pada penelitian ini yang merupakan uji untuk menganalisis kelayakan model regresi yang terdapat pada tabel 4 (tabel anova) berikut:

Tabel 4
Uji Kelayakan Model

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	411,499	4	102,875	10,321	,000 ^b
	Residual	647,872	65	9,967		
	Total	1059,371	69			

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Kerja, Materi Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Metode Pelatihan

Sumber : Hasil Olah Data (2020).

Pada tabel anova di atas menunjukkan hasil uji kelayakan model (uji F) dalam penelitian ini, diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05 dan F hitung (10,321) > F Tabel (2,513). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Uji Hipotesis Penelitian

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini disajikan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Uji Hipotesis Penelitian

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21,599	4,332		4,986	,000		
	Metode Pelatihan	,061	,303	,030	,202	,841	,414	2,413
	Instruktur Pelatihan	,048	,204	,033	,236	,814	,483	2,071
	Materi Pelatihan	,151	,232	,083	,652	,517	,584	1,711
	Kompetensi Kerja	,634	,149	,539	4,241	,000	,583	1,715

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Hasil Olah Data (2020).

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat dirumuskan persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$PK = 21,599 + 0,061MeP + 0,048IP + 0,151MaP + 0,643KK + e$$

Pembahasan Hasil Penelitian dan Implikasi Manajerial

Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Hasil pengujian hipotesis pada H_1 menunjukkan bahwa variabel metode pelatihan (MeP) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak (PK), dan memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan oleh Kanwil DJP Jakarta Selatan II pada tahun 2019, tidak memberikan pengaruh dan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja yang dimiliki oleh relawan pajak.

Dalam teori atribusi, metode pelatihan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi prestasi kerja relawan pajak. Semakin sesuai metode pelatihan dengan tujuan pelatihan, maka hal ini akan semakin meningkatkan prestasi kerja relawan pajak. Namun, berdasarkan hasil kuesioner tersebut, karena metode pelatihan yang digunakan belum secara maksimal memberikan pemahaman kepada relawan pajak secara efektif, seperti yang terdapat pada hasil nilai indikator MeP_4 yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata indikator. Maka pada penelitian ini, hipotesis yang diajukan yaitu metode pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak menjadi ditolak.

Dengan demikian, berdasarkan indikator-indikator yang masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya, diharapkan DJP dapat memfasilitasi secara maksimal atas pelaksanaan pelatihan tersebut, baik melalui fasilitas peralatan, ruangan, dan fasilitas-fasilitas lainnya, karena dengan adanya fasilitas yang memadai maka hal tersebut dapat sangat menunjang keberhasilan metode pelatihan yang digunakan. Sehingga metode pelatihan yang dilaksanakan dapat memberikan pemahaman secara efektif kepada relawan pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Febriyanti, dkk (2013) yang menyatakan bahwa variabel metode pelatihan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja. Namun, penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Wulandari (2020) dan Widayari (2015) yang membuktikan bahwa metode pelatihan dapat memberikan pengaruh yang signifikan bagi prestasi kerja (kinerja).

Pengaruh Instruktur Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Telah dilakukan uji hipotesis terhadap variabel instruktur pelatihan (IP) dengan hasil bahwa, instruktur pelatihan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak (PK), namun arah hubungan kedua variabel tersebut positif. Keberadaan instruktur pajak yang sesuai kualifikasi ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja relawan pajak Kanwil DJP Jakarta Selatan II.

Pada teori atribusi, instruktur pelatihan adalah salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi prestasi kerja relawan pajak. Berdasarkan teori atribusi tersebut menyatakan bahwa semakin instruktur pelatihan dapat memenuhi kriteria sebagai pelatih, maka hal ini akan semakin meningkatkan prestasi kerja relawan pajak. Namun, berdasarkan hasil kuesioner, karena pelatihan tersebut diberikan di awal sebelum relawan pajak melakukan asistensi langsung kepada wajib pajak, sehingga banyak relawan yang masih memiliki kendala pada saat pelatihan dan asistensi, sedangkan instruktur pelatihan belum dapat secara maksimal membantu relawan pajak untuk mengatasi kendala-kendala tersebut sebagaimana hasil untuk indikator IP_4 dan IP_6 yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata indikator. Maka pada penelitian ini, hipotesis yang diajukan yaitu instruktur pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak menjadi ditolak.

Oleh sebab itu, instruktur pelatihan diharapkan dapat lebih memaksimalkan pengajaran, membangun komunikasi yang efektif, lebih membantu relawan pajak untuk menyelesaikan kendala yang dialami pada saat pelatihan, dan lebih sabar atas kendala

kendala tersebut. Mengingat bahwa relawan pajak yang mengikuti pelatihan tersebut sebagian besar belum memiliki pengalaman atas asistensi kepada wajib pajak, sehingga pada saat pelatihan masih banyak relawan pajak yang memiliki berbagai macam kendala.

Hal ini telah konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti, dkk (2013) yang membuktikan bahwa instruktur tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Akan tetapi, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyasari (2015) dan Wulandari (2020) yang dapat membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari instruktur pelatihan terhadap peningkatan prestasi kerja relawan pajak.

Pengaruh Materi Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada variabel materi pelatihan (MaP) terhadap variabel prestasi kerja relawan pajak (PK), yang menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak, dan arah hubungan keduanya adalah positif. Konsisten dengan hasil penelitian pada variabel sebelumnya, variabel materi pelatihan yang masuk ke dalam faktor eksternal ini tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja relawan pajak.

Pada penelitian ini, materi pelatihan merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, namun karena materi-materi yang disampaikan belum dapat dipahami secara maksimal oleh relawan pajak dan semestinya masih dapat ditingkatkan lagi, maka kemungkinan relawan pajak akan mengalami kendala dan kesulitan dalam mengimplementasikan materi yang sudah disampaikan pada saat pelatihan juga menjadi lebih besar. Dengan demikian, diharapkan DJP dapat berupaya untuk membuat materi menjadi lebih menarik dan lebih terstruktur sehingga relawan pajak dapat lebih maksimal dalam memahaminya.

Penelitian ini telah konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2020) yang membuktikan bahwa materi pelatihan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Namun, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Febriyanti (2013) dan Widyasari (2015) yang keduanya dapat membuktikan bahwa materi pelatihan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak

Kompetensi kerja adalah variabel keempat pada penelitian ini yang telah dilakukan pengujian hipotesisnya, hasil pengujian menunjukkan variabel kompetensi kerja (KK) berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak (PK), hubungan dengan arah positif menunjukkan bahwa hubungan diantara kedua variabel tersebut searah, yaitu apabila variabel kompetensi kerja meningkat maka prestasi kerja relawan pajak juga akan meningkat dan begitupula sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa pencapaian positif yang diraih oleh individu cenderung diasumsikan berasal dari faktor-faktor internal individu tersebut. Pada hasil penelitian pada ketiga variabel sebelumnya yang merupakan faktor eksternal / faktor yang berasal dari luar, yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut (metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja. Sedangkan hasil penelitian untuk variabel kompetensi kerja yang merupakan faktor internal individu menunjukkan bahwa kompetensi kerja memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja.

Berdasarkan indikator-indikator yang masih dapat ditingkatkan tersebut, maka diharapkan relawan pajak dapat terus melakukan *update* atau pembaharuan atas berbagai macam kebijakan dan prosedur prosedur baru atas perpajakan yang di Indonesia, sehingga pengetahuannya dalam hal tersebut dapat meningkat. Begitu pula, relawan pajak diharapkan dapat meningkatkan kreativitas yang dimilikinya, serta kemampuan untuk merencanakan hal-hal yang bisa ia lakukan sebagai bentuk kontribusi maksimal dalam perannya sebagai relawan pajak, sehingga ia dapat memiliki prestasi kerja yang lebih maksimal.

Hasil penelitian ini pada variabel kompetensi kerja cenderung konsisten dengan penelitian penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shidiq, dkk (2019), Mersilina, dkk (2019), dan Wicaksono (2020) yang secara keseluruhan menyatakan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap pencapaian prestasi kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan dalam penelitian ini beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel metode pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.
2. Variabel instruktur pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.
3. Variabel materi pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.
4. Variabel kompetensi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak, sehingga ketika terjadi peningkatan pada variabel kompetensi kerja maka akan terjadi peningkatan yang signifikan pula pada variabel prestasi kerja relawan pajak dan begitupula sebaliknya yaitu jika terjadi penurunan pada variabel kompetensi kerja maka akan terjadi penurunan yang signifikan pula pada variabel prestasi kerja relawan pajak

Implikasi Manajerial

Bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak

Berikut adalah beberapa implikasi dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Meningkatkan penyediaan atas fasilitas pelatihan untuk menunjang keberhasilan dari metode pelatihan yang digunakan sehingga dapat lebih meningkatkan pemahaman yang diperoleh relawan pajak secara efektif.
2. Meningkatkan kualifikasi instruktur dalam pengajaran dan komunikasi yang lebih efektif, sehingga ketika relawan pajak mengalami kendala pada saat pelatihan, maka instruktur pelatihan dapat lebih membantu relawan pajak untuk menyelesaikan kendala-kendala tersebut, mengingat bahwa sebagian besar relawan pajak yang mengikuti pelatihan belum memiliki pengalaman secara langsung atas asistensi kepada wajib pajak.
3. Membuat materi pelatihan menjadi materi yang lebih menarik dan lebih terstruktur, sehingga materi tersebut dapat lebih mudah dipahami oleh relawan pajak.

Bagi Pihak Relawan Pajak

Sebagaimana hasil uji yang telah dilakukan pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi kerja yang merupakan faktor internal dari relawan pajak dapat memberikan pengaruh signifikan positif terhadap pencapaian prestasi kerja relawan pajak, maka sebagai relawan pajak yang ideal diharapkan agar dapat terus meningkatkan kompetensi yang dimiliki untuk dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada

wajib pajak dan pencapaian prestasi kerja yang diinginkan, dalam hal ini kompetensi kerja yang dimaksud adalah terkait dengan pengetahuan atas peraturan dan prosedur baru perpajakan Indonesia, kemampuan atas kreativitas bekerja, serta kemampuan untuk merencanakan dan mengorganisasi suatu hal. Sehingga tujuan dari diadakannya program relawan pajak dapat tercapai dengan maksimal yaitu peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Diana Putri. (2018, Januari 24). Relawan Pajak: Membangun Generasi Sadar Pajak. Diakses dari <https://news.ddtc.co.id/>
- Andriani, Laxmita, Enos Paselle, dan Dini Zulfiani. 2018. Efektivitas Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik oleh Pusat Kajian Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN Samarinda. *e-Journal Administrasi Negara*, 6(4), ISSN: 2541-674x, h. 8199-8213.
- Dwianika, Agustine, Irma Paramita Sofia, dan Viky Hariyanti. 2019. Pembelajaran pajak yang Berkelanjutan Melalui Program Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelaporan Pajak Warga Sawah Besar Tangerang Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*, 4 (1), ISSN: 2541-3805.
- Febriyanti, Anggita Ria, Hamidah Nayati Utami, dan Mochammad Soe'ed Hakam. 2013. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) PG. Lestasi Nganjuk). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/53>
- Helmi, Avin Fadilla. (2004). Gaya Kelekatan, Atribusi, Respon Emosi, dan Perilaku Marah. Pra Disertasi. Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. <http://avin.staff.ugm.ac.id/>
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke-14. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2019. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke-8. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mersilina, Meylan, Bernhard Tewel, dan Genita G. Lumintang. 2019. Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Kompetensi, Penghargaan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Bussan Auto Finance Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 7(4), ISSN: 2303-1174, h. 5175-5184.
- Mokhtar, Nabila Rizkia dan Heru Susilo, 2017. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi (Penelitian tentang Pelatihan pada Calon Tenaga Kerja Indonesia di PT. Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50 (6). Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2076>
- Murnidayanti, Scheilla Aprilia. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Studi pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/>

- Pranata, Okky Sandy, Endang Siti Astuti, dan Hamidah Nayati Utami. 2018. Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syari'ah Malang Divisi *Mobile Marketing Syari'ah*). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(3). Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2596>
- Prasetyo, Dwi dan Dicky Arisudhana. 2019. Analisis Beberapa Aspek dalam Diri Wajib Pajak dan Regulasi Perpajakan yang Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak dalam Pemenuhan Kewajibannya (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Periode 2018). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), ISSN: 2252-7141, h.88-103. Prasetyo, Wio Eka. (2018). Pengaruh Tujuan, Peserta, Instruktur dan Materi Pelatihan Terhadap Efektivitas Pelatihan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero)). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. <http://repository.unpas.ac.id/>
- Pratomo, Riski Setya dan Fatchan Achyani. (2015). Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Obyektifitas, Integritas, Kompetensi, dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Hasil Audit (Studi Empiris pada Kantor Inspektorat Kota/Kabupaten Subosukowonosraten). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/>
- Wicaksono, Galih. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak *Tax Center* Universitas Jember. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4(1), ISSN: 2550-0805.
- Widyasari, Reni, M. Djudi Mukzam, dan Arik Prasetya. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2). Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/792>
- Wulandari, Arviana. (2020). Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 15(1), 40-53.