

**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)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**  
**AZIZ MALIKUZ ZAHIR**  
**NIM : 19520088**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
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)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)



Oleh :  
**AZIZ MALIKUZ ZAHIR**  
NIM : 19520088

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *SELF ASSESMENT SYSTEM*, METODE PELATIHAN DAN MATERI  
PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK  
(Studi Empiris Pada Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Pajak Jawa Timur III)**

**SKRIPSI**

Oleh

**AZIZ MALIKUZ ZAHIR**

NIM : 19520088

Telah Disetujui Pada Tanggal 19 Juni 2023

**Dosen Pembimbing,**



**Fatmawati Zahroh, M.S.A**

**NIP. 198602282019032010**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**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)**

**SKRIPSI**

Oleh

**AZIZ MALIKUZ ZAHIR**

NIM : 19520088

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)  
Pada 26 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji:

- 1 Ketua Penguji  
**Isnan Murdiansyah, M.S.A**  
NIP. 198607212019031008
- 2 Anggota Penguji  
**Novi Lailiyul Wafiroh, M.A**  
NIP. 199211012019032020
- 3 Sekretaris Penguji  
**Fatmawati Zahroh, M.S.A**  
NIP. 198602282019032010

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,

**Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D****NIP. 197606172008012020**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aziz Malikuz Zahir  
Nim : 19520088  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang peneliti buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **“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)”** adalah hasil karya peneliti sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau Pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 23 Juni 2023



Aziz Malikuz Zahir  
19520088

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua yang senantiasa merawat, menjaga, dan membimbing saya dengan sabar dan ikhlas hingga saya bisa berada di titik ini. Tanpa kasih sayang dan perhatiannya, mustahil bagi saya untuk bisa menjalani kehidupan ini.

Persembahan selanjutnya ditujukan kepada dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan wadah bagi saya untuk bisa berkembang dan mengenyam ilmu untuk menghadapi tantangan di masa yang akan datang.

Selanjutnya, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah berkontribusi dan memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

**MOTTO**

*“Hidup tidak akan mentolelir kelemahan”- Adolf Hitler*

*"Jika kita mempunyai keinginan yang kuat dari dalam hati maka seluruh alam semesta akan bahu-membahu mewujudkannya."- Soekarno Hatta*

*“Tiada kata santai bagi orang yang berakal dan beradab*

*Maka tinggalkanlah kampung halaman dan merantaulah*

*Merantaulah, kau akan mendapat ganti orang yang kau tinggalkan*

*Berusahalah, karena nikmatnya hidup ada dalam usaha”- Imam Syafi’i*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “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)” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang, yaitu Din al-Islam.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang terlibat. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak., CA., P.hD selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Fatmawati Zahroh, S.Pd., MSA selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Mamah dan Papah yang selalu memberikan doa serta dukungan moril.
7. Teh Sheilla, AA Rasyiid, Emir, Zahra dan Abiq yang juga memberikan semangat.
8. Diri sendiri yang telah menggunakan privilege orangtua dengan baik untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Kekasihku Khofifatul Jannah yang selalu setia menemani, membantu, menasihati penulis demi kelancaran penulisan tugas akhir skripsi.
10. Teman-teman Akuntansi 2019 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi banyak pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin...

Malang, 26 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teori .....	11
2.2.1 Pengertian Pajak.....	11
2.2.2 Fungsi Pajak.....	11
2.2.3 Jenis – Jenis Pajak.....	12
2.2.4 Pajak dalam Perspektif Islam.....	12
2.2.5 <i>Self Assesment System</i> .....	13
2.2.5 Pengertian Relawan Pajak.....	14
2.2.6 Pengertian Pelatihan.....	16
2.2.7 Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	16
2.2.8 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Pelatihan.....	18
2.2.9 Metode Pelatihan.....	18
2.2.10 Materi Pelatihan .....	20
3.2.11 Kinerja.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23

2.4.1 Hubungan antara <i>Self Assesment System</i> dengan Kinerja Relawan Pajak .....	23
2.4.2 Hubungan antara Metode Pelatihan dengan Kinerja Relawan Pajak .....	23
2.4.3 Hubungan antara Materi Pelatihan dengan Kinerja Relawan Pajak .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Sumber Data.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6 Analisis Data .....	27
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.2.1 Uji Linearitas.....	29
3.6.3 Metode Analisis Data.....	29
3.6.3.1 Tahapan Analisis Partial Last Square.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1 Relawan Pajak.....	32
4.1.2 Karakteristik Responden .....	32
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	34
4.2 Analisis Data .....	41
4.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS).....	41
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.4 Model Structural (Inner Model).....	43
4.2.5 Uji Hipotesis .....	43
4.3 Pembahasan.....	44
4.3.1 Pengaruh <i>Self Assesment System</i> terhadap Kinerja Relawan Pajak .....	44
4.3.2 Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap kinerja Relawan Pajak.....	45
4.3.3 Pengaruh materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2. 1</b> .....	7
<b>Tabel 3. 1</b> .....	26
<b>Tabel 4. 1</b> .....	32
<b>Tabel 4. 2</b> .....	33
<b>Tabel 4. 3</b> .....	33
<b>Tabel 4. 4</b> .....	34
<b>Tabel 4. 5</b> .....	35
<b>Tabel 4. 6</b> .....	37
<b>Tabel 4. 7</b> .....	38
<b>Tabel 4. 8</b> .....	42
<b>Tabel 4. 9</b> .....	43
<b>Tabel 4. 10</b> .....	43
<b>Tabel 4. 11</b> .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 4.1** .....41

## ABSTRAK

Aziz Malikuz Zahir. 2023. SKRIPSI. Judul : Pengaruh *Self Assesment System*, Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Pada Relawan Pajak Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur III)

Pembimbing : Fatmawati Zahroh, M.S.A

Kata Kunci : *Self Assesment System*, Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, Kinerja Relawan Pajak

---

Perkembangan perpajakan terus-menerus mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. *self assessment system* merupakan loncatan besar di bidang perpajakan yang mana diharapkan kesadaran wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan adanya *self assessment system* Direktorat Jenderal Pajak merekrut relawan pajak untuk membantu terselenggaranya *self assessment system* dengan baik. Oleh karena itu pelatihan yang baik akan meningkatkan kinerja relawan pajak terutama dalam hal metode pelatihan dan materi pelatihan yang akan diberikan kepada relawan pajak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *self assessment system*, metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan software smart pls 4, instrumen pengumpulan data adalah kuisioner diukur dengan skala likert. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 160 responden yaitu relawan pajak di Direktorat Jenderal Pajak (kanwil Jawa Timur III).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak, metode pelatihan berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak, dan materi pelatihan juga berpengaruh terhadap kinerja relawan pajak.

## ABSTRACT

Aziz Malikuz Zahir. 2023. *THESIS. Title: The Effect of Self Assessment System, Training Methods and Training Materials on Tax Volunteer Performance (Study on Tax Volunteers Directorate General of Taxes East Java III)*

*Supervisor : Fatmawati Zahroh, M.S.A*

*Keywords : Self Assessment System, Training Methods, Training Materials, Tax Volunteer Performance*

---

*The development of taxation is constantly changing over time. The self-assessment system is a big leap in the field of taxation where it is expected that taxpayer awareness will increase. With the self-assessment system, the Directorate General of Taxes recruits tax volunteers to help the implementation of the self-assessment system properly. Therefore, good training will improve the performance of tax volunteers, especially in terms of training methods and training materials that will be provided to tax volunteers.*

*The purpose of this study was to determine the effect of self-assessment system, training methods and training materials on the performance of tax volunteers. In this study using quantitative research. This study used smart pls 4 software, the data collection instrument is a questionnaire measured by Likert scale. This study had a sample of 160 respondents, namely tax volunteers at the Directorate General of Taxes (East Java Regional Office III).*

*The results of this study show that the self-assessment system affects the performance of tax volunteers, training methods affect the performance of tax volunteers, and training materials also affect the performance of tax volunteers.*

## متسخلص البحث

عزيز مالكوز زاهر. 2023. أطروحة. العنوان: تأثير نظام التقييم الذاتي وأساليب التدريب والمواد التدريبية على أداء (III) دراسة حول متطوعي الضرائب المديرية العامة للضرائب في جاوة الشرقية) المتطوعين الضريبيين

المشرف: فاطمة واتي زهروه، ماجستير

الكلمات المفتاحية: نظام التقييم الذاتي، أساليب التدريب، المواد التدريبية، أداء المتطوعين الضريبيين

تطور الضرائب يتغير باستمرار مع مرور الوقت. يعد نظام التقييم الذاتي قفزة كبيرة في مجال الضرائب حيث من المتوقع أن يزداد وعي دافعي الضرائب. مع نظام التقييم الذاتي، تقوم المديرية العامة للضرائب بتوظيف متطوعين ضريبيين للمساعدة في تنفيذ نظام التقييم الذاتي بشكل صحيح. لذلك فإن التدريب الجيد سيحسن أداء المتطوعين الضريبيين، خاصة فيما يتعلق بأساليب التدريب والمواد التدريبية التي سيتم توفيرها للمتطوعين الضريبيين.

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير نظام التقييم الذاتي وطرق التدريب والمواد التدريبية على أداء المتطوعين أداة جمع البيانات عبارة عن 4 pls الضريبيين. في هذه الدراسة باستخدام البحث الكمي. استخدمت هذه الدراسة برنامج استبيان تم قياسه بواسطة مقياس ليكرت. شملت هذه الدراسة عينة من 160 مستجيبا، وهم متطوعو الضرائب في المديرية العامة للضرائب (المكتب الإقليمي الثالث لجاوة الشرقية

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن نظام التقييم الذاتي يؤثر على أداء المتطوعين الضريبيين، وأساليب التدريب تؤثر على أداء المتطوعين الضريبيين، كما تؤثر المواد التدريبية على أداء المتطوعين الضريبيين.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perpajakan terus menerus mengalami perubahan seiring berjalannya waktu karena perpajakan mengikuti perkembangan kehidupan sosial, masyarakat dan ekonomi negaranya yang menegaskan bahwa perpajakan bersifat dinamis. (Polii & Sondakh, 2017) sejak tahun 1983 Indonesia telah menerapkan *Self Assessment System* (SAS) yang mana penggunaan sistem ini sebagai pengganti OAS (*Official Assesment System*) yang dianggap sebagai sebuah loncatan besar di bidang perpajakan. Yang mana *Self Assessment System* (SAS) ini melibatkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tidak dimiliki oleh OAS (*Official Assesment System*) yang belum menerapkan hal tersebut. Wajib pajak memiliki kebebasan dan memiliki peran aktif dalam menentukan besaran pajak yang terutang dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan telah dibayarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Imron Rizki A (Al- 2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *Self Assesment System* (SAS) yaitu suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang. Dengan sistem ini wajib pajak bersifat pasif dan menunggu dikeluarkannya suatu ketetapan pajak oleh fiskus. Besarnya utang pajak seseorang baru diketahui setelah adanya surat ketetapan pajak.

Untuk mendukung keberlangsungan *self assessment* ini. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan memulai adanya loncatan di sistem perpajakan atau tax reform. Reformasi perpajakan adalah perubahan menyeluruh terhadap sistem perpajakan yang ada. Reformasi perpajakan yang dimaksud dalam hal ini adalah terwujudnya sebuah teknologi informasi yang berbasis data serta sumber daya yang mumpuni, yang mana DJP bertindak sebagai penyelenggara. DJP telah membuat aplikasi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Aplikasi tersebut diantaranya : e-Filling, e-billing, dan e-faktur. Dengan adanya aplikasi ini melihatkan upaya DJP untuk lebih memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robi Maulana dan Desi Yulianti (M & Yulianti 2022) yang menyatakan bahwa teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dalam membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya yang terbaik dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang baik karena melaksanakan pelayanan yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang di berikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) .

Selain itu kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak juga sangat diperlukan untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yosi Yulia dkk (Yulia, 2020) menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu edukasi dan sosialisasi mengenai perpajakan sangat di perlukan baik secara tertulis maupun melalui media online. Dalam menerapkan *Self Assesment System* (SAS) wajib pajak diharuskan untuk memahami mengenai perpajakan dan bagaimana cara mengaksesnya. Tetapi saat ini banyak sekali wajib pajak yang enggan untuk mengakses atau menggunakan self assesment system sehingga hal ini mendorong para wajib pajak untuk tidak patuh.

Melihat fenomena yang terjadi untuk membantu terselenggaranya *Self Assessment System* (SAS) dengan baik dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan keterbatasan petugas pajak untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak maka unit kerja direktorat Jenderal Pajak setiap daerah mulai melakukan program relawan pajak untuk membantu kanwil DJP dalam menerapkan *Self Assessment System*.

Relawan pajak merupakan seorang yang dengan sukarela menyumbangkan tenaga, waktu, pikiran maupun keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan perpajakan. Tujuan utama dari program relawan pajak ini adalah untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun tugas utama dari relawan pajak terbagi menjadi dua aspek. Yang pertama relawan pajak melakukan asistensi pengisian SPT Tahunan kepada wajib pajak pribadi maupun badan dengan menggunakan formulir SPT Tahunan 1770 dan 1771 (khusus untuk Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018), 1770S, serta 1770SS yang melaporkan SPT melalui e- Filing. Dan yang kedua tugas dari relawan pajak adalah melakukan kegiatan sosialisasi perpajakan secara mandiri dengan melibatkan relawan pajak sebagai narasumber dan pendukung mengenai pembuatan materi penyuluhan perpajakan.

Di tahun 2022 direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan realisasi kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan tahunan SPT di tahun 2022 sebesar 83,2%

dengan tercapainya target yang ditetapkan di tahun 2022 sebesar 80%. Dari catatan DJP, jumlah total wajib pajak di tahun 2022 sebanyak 19,08 juta. Itu artinya, tingkat kepatuhan berada di level 83,2% maka sepanjang tahun 2022 total penyampaian SPT oleh wajib pajak mencapai 15,87 juta (Sopiah, 2023).

SPT tahunan orang pribadi kanwil DJP Jawa timur III mengalami pertumbuhan sebesar 3,17% atau setara dengan 19.276 SPT jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya pertumbuhan positif juga terjadi pada jumlah pelapor SPT tahunan badan sebesar 20,46% atau setara dengan 3602 SPT tahunan jika dibandingkan periode yang sama dengan tahun sebelumnya. Trend peningkatan kepatuhan pelaporan SPT tahunan itu juga sejalan dengan peningkatan pembayaran PPh pasal 29 yang cukup signifikan dari Rp 118 miliar menjadi Rp 153 miliar atau setara dengan 29,66% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu (anam, 2023).

Di kanwil DJP Jawa timur III melakukan kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi di lingkup Jawa Timur untuk mengadakan program relawan pajak. Menurut Agustine Dwianika dan Irma Paramita Sofia (Dwianika & Sofia, 2019) Relawan pajak (*Tax Volunteer*) di Indonesia adalah sebuah perkumpulan atau komunitas yang mendalami ilmu perpajakan serta mengabdikan kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan pelaporan SPT. Selain itu I Gede Suryantara (Suryantara, 2021) berpendapat Program Relawan Pajak menyoal para mahasiswa baik yang mempunyai latar belakang ilmu perpajakan maupun non-perpajakan. Konsep yang diusung melibatkan Tax Center atau Program Studi Perpajakan yang ada di berbagai kampus, baik perguruan swasta atau perguruan negeri. Penerapannya adalah melibatkan mahasiswa yang berperan sebagai relawan pajak di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia, khususnya KPP di sekitar kampus. Peran serta relawan pajak secara mendasar adalah membantu asistensi pelaporan SPT Tahunan dan tidak menutup kemungkinan terlibat dalam beberapa kegiatan peyuluhan yang diselenggarakan oleh KPP.

Sejalan dengan kepatuhan wajib pajak kanwil DJP Jawa Timur III yang meningkat pada tahun ini dan Pelaporan SPT tahunan secara online mengalami peningkatan. Sebanyak 618.285 wajib pajak melaporkan SPT tahunan secara online, meningkat sebanyak 10,42 persen jika dibandingkan periode yang sama dengan tahun sebelumnya. Dan adanya penurunan jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT tahunan secara manual, yakni sebesar 24,75 persen atau setara dengan 8.399 dari tahun sebelumnya (anam, 2023). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penyampaian pelaporan SPT Tahunan melalui online

meningkat dari pencapaian tersebut tidak luput dari peran relawan pajak yang membantu para wajib pajak dalam mendampingi pelaporan SPT Tahunan.

Untuk mencapai tujuan dari adanya relawan pajak, yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu melakukan upaya guna meningkatkan kualitas dan performa dari program relawan pajak baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Peningkatan kualitas maupun kuantitas dari relawan pajak dapat dilihat dari segi pencapaian kinerja dari relawan pajak. Pencapaian kinerja ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Seperti dapat dipengaruhi oleh adanya penyelenggaraan pelatihan untuk mengasah kemampuan relawan pajak. Tujuan utama dari adanya pelatihan adalah guna tercapainya peningkatan kualitas Sumber daya manusia yang dapat mendukung adanya prestasi kerja. Dalam melakukan pelatihan terdapat beberapa variabel yang dapat menunjang tercapainya pelatihan ini. Seperti metode pelatihan, para pelatih melakukan pelatihan yang sesuai dengan topik yang akan dibahas. Seperti dalam penelitian Sultana dkk(Sultana et al. 2013) yang menunjukkan hasil bahwa pelatihan merupakan elemen kunci untuk meningkatkan kinerja, serta meningkatkan kompetensi individu dan organisasi. Kebutuhan pelatihan adalah setiap kekurangan dalam kinerja yang dapat diatasi dengan pelatihan yang tepat sehingga diharapkan apabila relawan memperoleh pelatihan yang tepat, diharapkan akan meningkatkan kinerja relawan pajak tax center. Selain itu materi pelatihan tak kalah penting dalam pencapaian kinerja relawan pajak karena materi pelatihan yang baik adalah materi yang sesuai dengan kebutuhan kerja, disampaikan dengan baik dan dapat menambah skill dari para relawan pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sari, 2016) menunjukkan hasil bahwa *self assesment system* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Selain itu penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda – beda mengenai metode pelatihan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Widyasari, 2015) menunjukkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) juga mendapatkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Berbeda dengan penelitian di atas penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia & Rani, 2020) menunjukkan bahwa metode pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Kemudian pada tingkat materi pelatihan, penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2020) menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2013) juga menunjukkan hasil

bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia & Rani, 2020) tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja relawan pajak.

Berdasarkan uraian di atas serta ingat pentingnya metode pelatihan dan materi pelatihan dalam meningkatkan kinerja relawan pajak khususnya relawan pajak Direktorat Jenderal Pajak kanwil III tahun 2023, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Pengaruh Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak pada Relawan Pajak Tahun 2023 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Penelitian ini dilakukan karena metode pelatihan dan materi pelatihan dalam meningkatkan kinerja relawan pajak terbilang cukup efektif dibuktikan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dari tahun sebelumnya.

Keterbaharuan dari penelitian ini adalah mulai tahun 2023 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan materi pelatihan kepada relawan pajak untuk asistensi pelaporan SPT 2023 menggunakan validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) Wajib Pajak. Pelatihan yang diterima relawan pajak adalah tata cara validasi nomor induk kependudukan (NIK) sebagai nomor pokok wajib pajak (NPWP). Hal tersebut menjadi agenda baru Kanwil DJP Jawa Timur III saat pelatihan relawan pajak 2023 sejalan dengan mulai diterapkannya Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 112/PMK.03/2022. Dalam PMK yang menjadi aturan turunan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2021 dan Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2021. Yang mana validasi NIK ini memberikan manfaat, yaitu kemudahan layanan saat proses pelaporan dan pembayaran. Selain itu, ini juga akan membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data wajib pajak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Self Assesment System Berpengaruh Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
2. Apakah Metode Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
3. Apakah Materi Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui

1. Pengaruh Self Assesment System Berpengaruh Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
2. Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
3. Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan peneliti di masa mendatang untuk tambahan ilmu pengetahuan berupa wawasan dan informasi berkenaan dengan pengaruh self assesment system metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak.

2. Manfaat praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan pemahaman sebagai acuan bagi pemerintah daerah khususnya Direktorat Jenderal Pajak kanwil Jawa timur III dalam menyusun kebijakan terkait pengembangan relawan pajak.

### 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada Relawan Pajak Mahasiswa di Kanwil DJP Jawa Timur III Tahun 2022 & 2023.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki makna apabila judul penelitian yang digunakan adalah dijadikan sebagai bahan pertimbangan dengan penelitian yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti dalam kajian pustaka ini akan menjelaskan tentang penelitian - penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, antara lain yaitu :

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode / Analisis Data	Hasil Penelitian
1	(Sari, 2016) Pengaruh System Self Assesment Terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Kebayoran Baru Tiga Jakarta Selatan)	Variabel Independent: menghitung, membayar dan melaporkan pajak Variabel Dependent: Kinerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan/bersama menghitung, membayar dan melaporkan terhadap kinerja pegawai pajak, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara menghitung terhadap kinerja pegawai pajak, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara membayar terhadap kinerja pajak, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara melaporkan terhadap kinerja pajak.
2	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 Tujuan Pelatihan Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara instruktur pelatihan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara peserta pelatihan terhadap kinerja karyawan. Tidak terdapat pengaruh antara materi pelatihan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara metode pelatihan terhadap kinerja karyawan. Tidak terdapat pengaruh antara tujuan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan instruktur, peserta, materi, metode, dan tujuan pelatihan terhadap variabel kinerja karyawan.

3	Aprilia & Rani (2020) Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak	Variabel Independen : Metode Pelatihan Instruktur Pelatihan Materi Pelatihan Kompetensi Kerja Variabel Dependen : Prestasi Kerja	Analisis Regresi 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.
4	(Darmayasa, Wibawa 2020) E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independen : E-Filling Relawan Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajin Pajak Orang Pribadi Variabel Moderasi : Relawan Pajak	Partial Least Square dengan aplikasi SmartPLS 3.0	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filling dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas penerapan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Anissa Kartikasari (2021) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Metode Pelatihan, dan Tingkat Beban Kerja yang Diterima Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Work Engagement Sebagai Variabel Moderasi	Variabel Independen : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Metode Pelatihan Tingkat Beban Kerja Variabel Dependen : Kinerja Karyawan Variabel Moderasi : Work Engagement	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi sumber daya, metode pelatihan, dan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Work Engagement memperkuat kompetensi sumber daya manusia, metode pelatihan, dan beban kerja dengan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan
6	(Made et al. 2021) Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak		Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kegiatan pendampingan wajib pajak oleh relawan pajak dalam membantu pengisian SPT tahunan orang pribadi sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan wajib pajak setelah mendapatkan pendampingan oleh relawan pajak. Wajib Pajak puas atas pendampingan relawan pajak dikarenakan proses pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih mudah, cepat dan para relawan pajak mampu menuntun wajib pajak dalam pengisian SPT-nya.

7	Dewi & Saluy (2022) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan	Variabel Independen : Metode Pelatihan Instruktur Pelatihan Materi Pelatihan Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )	Berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa pelaksanaan program Pelatihan (Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan dan Materi Pelatihan), Kemampuan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang adalah sangat baik. Hasil dari analisis secara parsial, Metode Pelatihan mempengaruhi Kemampuan Karyawan dengan nilai Koefisien Jalur sebesar 0,368. Instruktur Pelatihan mempengaruhi Kemampuan Karyawan dengan nilai Koefisien Jalur sebesar 0,285. Materi Pelatihan mempengaruhi Kemampuan Karyawan dengan nilai Koefisien Jalur sebesar 0,321. Metode Pelatihan mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan nilai Koefisien Jalur sebesar 0,315. Instruktur Pelatihan mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien Jalur sebesar 0,219. Materi Pelatihan mempengaruhi Kinerja Karyawan koefisien Jalur sebesar 0,194. Kemampuan Karyawan mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien Jalur sebesar 0,271.
8	Dewi & Saluy (2022) <i>The Effect of Training Material and Instructor on the Behavior of Graduates of Teacher Academy Program with Learning Outcome as Intervening Variable</i>	Variabel Independen : Materi Pelatihan Instruktur Pelatihan Variabel Dependen : Perilaku Peserta Pelatihan Variabel Intervening : Hasil Belajar	Structural Equation Model (SEM) dengan SmartPLS (Partial Least Square) 3.0.	Hasilnya menunjukkan bahwa ada yang positif dan pengaruh materi pelatihan yang signifikan terhadap hasil belajar peserta, positif dan pengaruh signifikan instruktur pelatihan terhadap hasil belajar peserta, positif dan Pengaruh signifikan materi pelatihan dan instruktur pelatihan terhadap pembelajaran peserta outcome, dan pengaruh positif dan signifikan hasil belajar peserta didik terhadap melatih perilaku lulusan. Hasil belajar dapat memediasi pengaruh materi pelatihan dan instruktur

				tentang perilaku lulusan pelatihan.
9	(Firdiani, 2022) Optimalisasi Peran Relawan Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Di Masa Pandemi Covid-19		Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran relawan pajak dioptimalkan semaksimal mungkin dalam melakukan asistensi pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi melalui e-filing. Pasalnya, asistensi SPT Tahunan tersebut dilakukan melalui TPT virtual. Relawan pajak juga memberikan edukasi pada wajib pajak dengan harapan dapat mendorong terwujudnya <i>self assessment system</i> .
10	(Destia & Nurdin 2022) Perilaku Kepatuhan Pajak : Persepsi Calon Wajib Pajak Potensial	Variabel Dependent : Kesadaran Pajak Pengetahuan Pajak Modernisasi Sistem Variabel Independent: Kepatuhan Wajib Pajak	Partial Least Square (PLS)	Hasil penelitian ditemukan bahwa berdasarkan persepsi calon wajib pajak potensial secara parsial maupun secara simultan kesadaran pajak, pengetahuan pajak, dan modernisasi sistem berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan pajak.
11	(Permata & Zahro, 2022) Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independent: Pemahaman Perpajakan Tarif Pajak Sanksi Perpajakan Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sementara tarif pajak tidak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman perpajakan, tarif pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
12	Sudarma & Amal (2023) Efektivitas Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan	Variabel Independen : Instruktur Pelatihan Peserta Pelatihan Materi Pelatihan Metode Pelatihan Tujuan Pelatihan Variabel Dependen : Prestasi Kerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan uji parsial variabel instruktur pelatihan, materi pelatihan, metode pelatihan dan tujuan pelatihan terdapat adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan sedangkan variabel peserta pelatihan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.
13	Andrea (2023) Pengaruh Instruktur Pelatihan, Metode	Variabel Independen : Instruktur Pelatihan Materi Pelatihan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel instruktur pelatihan, metode pelatihan dan materi

	Pelatihan, Materi Pelatihan dan Waktu Pelatihan Terhadap Intensifikasi Pengetahuan Relawan Pajak	Waktu Pelatihan Variabel Dependen : Intensifikasi Pengetahuan		pelatihan tidak berpengaruh terhadap intensifikasi pengetahuan relawan pajak, namun variabel waktu pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap intensifikasi pengetahuan relawan pajak
14	(Jannah & Andriani, 2022) Religiusitas, Konseptual dan Adaptif Terhadap Kinerja Relawan Pajak di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Variabel Independent: Religiusitas Konseptual Adaptif Variabel Dependent: Kinerja Relawan Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini bahwa Variabel Independen yaitu Religiusitas, Konseptual dan Adaptif berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Dependen yaitu Kinerja Relawan Pajak, Variabel Religiusitas, Konseptual dan Adaptif juga berpengaruh secara simultan terhadap Variabel Kinerja Relawan Pajak, dan hasil analisis Variabel yang Paling dominan mempengaruhi Kinerja Relawan Pajak yaitu Variabel Adaptif.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Pengertian Pajak

Menurut UU No 07 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 2 ayat 1 menjelaskan bahwa Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor wajib pajak. (Dewi & Saluy 2022) menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran kepada negara (yang bersifat memaksa) yang terutang oleh mereka para wajib pajak dan wajib membayarnya berdasarkan ketentuan undang-undang, dengan tanpa memperoleh imbal balik secara langsung, dan kegunaannya ditujukan untuk membiayai pengeluaran umum negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

### 2.2.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa secara umum ada 2 fungsi pajak, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*Regulered*).

- a. Fungsi Anggaran (*budgetair*)  
Sebagai sumber terbesar penerimaan negara, pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang diperoleh dari penerimaan pajak.
- b. Fungsi Mengatur  
Sebagai fungsi pengatur, pajak dapat digunakan sebagai instrumen dalam mencapai tujuan negara yakni kemakmuran rakyat.

### 2.2.3 Jenis – Jenis Pajak

(Mardiasmo, 2016) menjabarkan pajak kedalam tiga bagian penting berdasarkan golongannya, sifat dan lembaga pemungutnya.

- a. Berdasarkan Golongannya
  - 1) Pajak Langsung
  - 2) Pajak Tidak Langsung
- b. Berdasarkan Sifatnya
  - 1) Pajak Subjektif
  - 2) Pajak Objektif
- c. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya
  - 1) Pajak Pusat
  - 2) Pajak daerah

### 2.2.4 Pajak dalam Perspektif Islam

Pajak dalam bahasa arab disebut Adh - Dharibah yaitu salah satu sumber pendapatan negara yang dapat dijadikan sebagai solusi dalam keadaan darurat, yaitu apabila sumber pendapatan yang lain tidak dapat mencukupi kebutuhan baitul maal (kas negara) tetapi jika Baitul maal sudah mencukupi maka pajak harus dihapuskan. Pajak dalam islam dijelaskan dalam Al-qur'an, melalui firman Allah yaitu pada surat At-Taubah Ayat 29

قُلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ اللَّهُ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

"Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk" (QS. At-Taubah-29)

Kemudian dalil secara umum, yaitu firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ

"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil..." (QS. An-Nisa-29)

Dalam ayat diatas Allah melarang hamba-Nya saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Dan pajak merupakan salah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya. Dalam sebuah hadits yang shahih Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam bersabda:

لَا يَجِلُّ مَالُ امْرِئٍ مُسْلِمٍ إِلَّا بِطَيْبٍ نَفْسٍ مِنْهُ

“Tidak halal mengambil harta seorang muslim kecuali dengan kerelaan dirinya.” (HR. Abu Dawud dan Daruquthni, dishahihkan oleh Syaikh al-Albani dalam Shahihul Jami’ no. 7662).

Terdapat dalil secara khusus, beberapa hadits yang menjelaskan keharaman pajak dan ancaman bagi para penariknya, diantaranya bahwa Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam bersabda:

إِنَّ صَاحِبَ الْمَكْسِ فِي النَّارِ

"Sesungguhnya pelaku/pemungut pajak (diadzab) di neraka" (HR. Ahmad 4/143, Abu Dawud 2930).

#### 2.2.5 Self Assesment System

*Self Assessment* terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni *self* yang artinya sendiri, dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian, pengertian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Jadi, wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya. Jadi, *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan :

- a. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- c. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos.
- d. Melaporkan penyeteroran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.
- e. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar

Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101) menjelaskan bahwa :

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media eelektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

## 2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (prepayment).

- a. Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak - Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
  - Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26).
  - Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
  - Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.
- b. Pelaksanaan Pembayaran Pajak Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).
- c. Pemotongan dan Pemungutan Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2), PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

### 2.2.5 Pengertian Relawan Pajak

Relawan Pajak adalah program kerjasama antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bersama lembaga pendidikan tinggi sebagai wujud edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online* (Putri & Agustin, 2018). DJP bekerjasama dengan perguruan tinggi terkait pembentukan *Tax Centre* hingga meluncurkan program relawan pajak. Program Relawan Pajak merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan kesadaran pajak kepada mahasiswa sebagai suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak bersama Kemendikbud dalam memperluas pemahaman perpajakan.

Pelaksanaan program ini searah dengan penelitian (Putri & Agustin, 2018) yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti perkembangan bisnis, bersama-sama dengan optimalisasi sistem informasi. Saat dilaksanakannya program relawan pajak, mahasiswa bertugas untuk memberi asistensi kepada WPOP dalam melaporkan SPT Tahunannya, baik itu SPT 1770 S maupun SPT 1770 SS via e-filling. Dengan adanya asistensi yang layak terhadap layanan e-filling, maka secara bertahap WP akan terbiasa untuk melaporkan pajaknya secara daring. Hal ini sejalan dengan penelitian (Dwianika & Sofia, 2019) yang menegaskan Relawan Pajak (*Tax Volunteer*) di Indonesia merupakan suatu perkumpulan atau komunitas yang mempelajari ilmu perpajakan serta memberikan pengabdian kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan atau asistensi atas pelaporan SPT mereka.

Menurut Nabila & Manan (2019) ada beberapa tahap yang ditempuh oleh para relawan pajak, yaitu:

1. Tahap Perekrutan

Pada tahapan awal ini, *Tax Centre* Universitas melakukan koordinasi dengan Kanwil DJP terkait dengan kebutuhan Relawan Pajak dan lokasi asistensi. Setelah didapatkan informasi yang cukup, kegiatan selanjutnya adalah melakukan publikasi rekrutmen Relawan Pajak kepada mahasiswa/i semester akhir. Proses seleksi dilakukan terhadap Calon Relawan Pajak berupa wawancara dan persyaratan administratif. Informasi mengenai kelulusan pada tahap seleksi dilakukan dengan memberikan pengumuman Relawan Pajak.

2. Tahap Pelatihan

Setelah tahap perekrutan, *Tax Centre* Universitas bekerjasama dengan Kanwil DJP melaksanakan pelatihan terhadap Relawan Pajak. Mahasiswa/i yang diumumkan lulus menjadi Relawan Pajak wajib menghadiri Pelatihan Relawan Pajak. Dalam pelatihan ini, Relawan Pajak diberikan materi mengenai kesadaran pajak dan pengisian SPT Tahunan Formulir 1770 SS dan 1770 S menggunakan aplikasi e-Filing serta troubleshoot dalam situs DJP Online. Selain itu, Relawan Pajak diberikan pemahaman mengenai Codes of Conduct Relawan Pajak. Pada tahapan ini, dilakukan *Leveling Test* yaitu tes yang berupa pertanyaan-pertanyaan dari materi yang telah diberikan saat pelatihan. Tujuan dilakukannya *Leveling Test* adalah untuk menentukan kategori tugas Relawan Pajak saat penugasan. Kategori yang dimaksud antara lain Petugas Pengawas, Petugas Asistensi, Petugas Registrasi, atau Petugas Pendukung.

### 3. Tahap Penugasan

Dari hasil penetapan kategori dan lokasi asistensi, *Tax Centre* Universitas berkoordinasi dengan Kanwil DJP untuk memastikan kelancaran selama Relawan Pajak melaksanakan penugasan. Relawan Pajak ditugaskan di beberapa KPP/KP2KP di bawah Kanwil DJP. Tugas yang dilaksanakan oleh Relawan Pajak sesuai dengan kategori penugasan.

### 4. Tahap Evaluasi

Pada tahapan akhir ini, Kanwil DJP memberikan apresiasi berupa sertifikat kepada Relawan Pajak. Dari kegiatan penutupan tersebut, *Tax Centre* Universitas melakukan evaluasi terhadap keseluruhan pelaksanaan program Relawan Pajak. Hasil evaluasi ini dijadikan sebagai bahan masukan dan perbaikan untuk kegiatan Relawan Pajak periode selanjutnya.

#### 2.2.6 Pengertian Pelatihan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelatihan adalah proses, cara belajar, dan membiasakan diri agar mampu/dapat melakukan sesuatu. Pelatihan atau training adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau karyawan sekarang keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka (Dessler, 2015: 284). Menurut Suparyadi (2015: 228) Latihan merupakan suatu proses pembelajaran secara sistematis yang mencakup upaya meningkatkan keterampilan, penguasaan pengetahuan sama dan mengubah perilaku guna meningkatkan kinerja karyawan.

Hardjana (2001) Menyatakan bahwa pelatihan adalah kegiatan belajar untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam pekerjaan yang mereka emban titik pelatihan merupakan bagian pendidikan yang mencakup proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Sehingga dari pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan serangkaian kegiatan belajar untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan mengubah perilaku guna meningkatkan kinerja.

#### 2.2.7 Tujuan dan Manfaat Pelatihan

Tujuan dan Manfaat Pelatihan Menurut Suparyadi (2015: 184), Pelatihan memiliki beberapa tujuan, yaitu :

- 1) Meningkatkan produktivitas Karyawan yang menguasai pengetahuan dan memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya akan mampu bekerja dengan lebih baik

daripada karyawan yang kurang menguasai pengetahuan dan tidak memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya.

- 2) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi Penguasaan pengetahuan dan meningkatnya keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya yang diperoleh karyawan dari suatu program pelatihan, akan membuat mereka mampu bekerja secara lebih efektif dan efisien.
- 3) Meningkatkan daya saing Karyawan yang terlatih dengan baik tidak hanya berpeluang mampu meningkatkan produktivitas, tetapi juga akan mampu bekerja semakin efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Sedangkan manfaat pelatihan menurut Suparyadi (2015: 184) adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan Kemandirian Karyawan yang menguasai pengetahuan dan memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya akan lebih mandiri dan hanya sedikit memerlukan bantuan atasan untuk melaksanakan pekerjaannya
- 2) Meningkatkan Motivasi Motivasi karyawan yang dilatih sesuai dengan bidang pekerjaannya akan meningkat. Hal tersebut disebabkan oleh dua hal, pertama bahwa dengan menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, kedua, pelatihan memberikan kesadaran kepada karyawan bahwa dirinya menjadi bagian dan diperlukan kontribusinya oleh organisasi, sehingga mereka merasa dihargai oleh organisasi.
- 3) Menumbuhkan rasa memiliki rasa diakui keberadaannya dan kontribusinya sangat diperlukan oleh organisasi serta pemahamannya tentang tujuan-tujuan organisasi yang diperoleh selama pelatihan dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab pada diri setiap karyawan terhadap masa depan eksistensi organisasi.
- 4) Mengurangi keluarnya karyawan Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pekerjaannya akan merasa nyaman bekerja. Kenyamanan dalam bekerja ini disebabkan oleh adanya rasa dihargai atau diakui keberadaan dan kontribusinya oleh perusahaan.
- 5) Meningkatkan laba perusahaan Karyawan yang terlatih dengan baik akan mampu memproduksi barang atau jasa yang memuaskan pelanggan, sehingga hal ini dapat mendorong pelanggan menjadi setia atau loyal sehingga akan melakukan pembelian kembali.

### 2.2.8 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan memiliki beberapa faktor yang sangat berperan yaitu instruktur, peserta, materi, metode, tujuan pelatihan dan lingkungan yang menunjang. Keterkaitan dan keterikatan faktor yang berperan dalam pelatihan dapat digambarkan sebagai berikut :

Mangkunegara (2013: 44) mengemukakan komponen-komponen yang berperan dalam suatu pelatihan dan pengembangan adalah :

- 1) Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur
- 2) Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai
- 3) Materi latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- 4) Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta
- 5) Peserta pelatihan dan pengembangan (*trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Dari faktor-faktor yang berperan dalam keberlangsungan suatu pelatihan diatas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pelatihan dan materi pelatihan sebagai variabel yang akan diteliti.

### 2.2.9 Metode Pelatihan

Pelatihan sebagai suatu proses pembelajaran dilakukan secara sistematis dengan maksud agar proses pembelajaran ini dapat mencapai hasil yang optimal, diperlukan metode yang tepat dalam melakukan pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk pelatihan dan pada dasarnya dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

- 1) Metode *on the job training*

Metode *on the job training* menurut (Dessler, 2015: 293) berarti meminta seseorang mempelajari suatu pekerjaan dengan benar-benar melakukannya. Metode pelatihan *on the job training* merupakan salah satu metode yang paling baik untuk memberikan keterampilan atau kecakapan yang tinggi kepada karyawan, karena para karyawan dilatih bagaimana mereka melakukan tugas-tugas pekerjaannya dimana mereka digaji untuk itu (Suparyadi, 2015: 201).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa metode *on the job training* adalah sebuah metode untuk mempelajari sesuatu, memperluas keterampilan

dan meningkatkan produktivitas karyawan. Ada 4 metode yang dapat digunakan dalam melakukan on the job training menurut (Suparyadi, 2015), yaitu :

a) *Coaching*

Metode dimana seorang ahli memberikan arahan atau instruksi pada bawahan bagaimana melakukan tugas yang diberikan

b) *Demonstration*

Metode dimana menyajikan materi dengan cara diperagakan dan dipertunjukkan pada peserta pelatihan tentang proses, situasi, atau benda tertentu, baik dengan sebenarnya ataupun tiruan.

c) *Job Rotation*

Metode ini karyawan di mutase atau dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dengan maksud agar karyawan dapat memperoleh pengalaman yang lebih lagi.

d) *Project*

Metode ini karyawan dilibatkan dalam suatu tim untuk mengerjakan suatu proyek sehingga karyawan lebih leluasa untuk mengikuti bagian aktivitas yang berbeda.

2) Metode *Off the Job Training*

Metode *off the job training* adalah suatu metode pelatihan yang dilakukan di luar tempat kerja, berada di suatu tempat tertentu yang di desain untuk melaksanakan suatu pelatihan, baik itu merupakan fasilitas pelatihan yang dimiliki sendiri oleh perusahaan, maupun yang dimiliki oleh suatu lembaga pelatihan lain (Suparyadi, 2015: 206)

Menurut suparyadi dalam bukunya, metode ini memiliki beberapa macam bentuk atau tipe, sebagai berikut :

a) *Lectures*

Metode ini lebih dikenal dengan perkuliahan, dimana suatu penyajian materi secara lisan untuk menyampaikan informasi atau mengajarkan suatu subjek tertentu.

b) *Simulation*

Metode ini merupakan pelatihan dimana peserta ditempatkan pada lingkungan buatan yang mencerminkan kondisi sebenarnya dengan maksud untuk memungkinkan peserta mengantisipasi situasi tertentu dan siap untuk bereaksi atau bertindak.

c) *Role playing*

Metode ini pelatihan tentang interaksi yang mencakup perilaku yang realistis dalam suatu situasi khayalan. Metode ini salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan keterampilan karyawan.

d) *Management game*

Metode ini merupakan metode pelatihan simulasi yang dibuat untuk aplikasi manajemen dimana para pembuat keputusan bertindak sebagai pemegang peran membuat keputusan dalam lingkungan yang disimulasikan.

e) *Vestibule training*

Metode ini merupakan metode dimana peserta mempelajari pekerjaan yang didesain hampir mirip dengan lingkungan kerja yang sebenarnya. Biasanya metode ini digunakan untuk penggunaan peralatan simulasi memiliki resiko atau pekerjaan yang sebenarnya tidak memungkinkan untuk pembelajaran.

f) *Experiential learning*

Metode ini merupakan metode dimana peserta memperoleh materi melalui praktek secara langsung.

g) *Audio visual*

Metode ini merupakan metode yang menggunakan peralatan audio dan visual sebagai media utama dalam pelatihan.

h) *Case study*

Metode ini biasanya diterapkan pada peserta pelatihan bagi tingkatan manajer, dimana peserta menganalisis dan menemukan solusi serta memecahkan kasus atau suatu masalah tertentu.

## 2.2.10 Materi Pelatihan

Selain penggunaan metode, ada hal terpenting selanjutnya yaitu pemilihan materi. Dalam pemilihan materi haruslah tepat dan juga mempertimbangkan banyak hal, seperti peserta dan juga tujuan yang hendak dicapai pekerjaan sesuai dengan yang akan dikehendaki. Mangkuprawira (2011: 51) menyatakan bahwa materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Dalam Mangkuprawira (2011: 144):

- 1) Materi pelatihan harus diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan
- 2) Tahapan-tahapan tersebut harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- 3) Penatar harus mampu memotivasi dan menyebarkan respon yang berhubungan dengan serangkaian materi pelatihan.

- 4) Adanya penguat (*reinforcement*) guna membangkitkan respon yang positif dari peserta pelatihan
- 5) Menggunakan konsep pembentukan (*shaping*) perilaku.

Kesimpulannya, pemilihan materi adalah hal terpenting karena harus disesuaikan dengan pekerjaan atau tugas, kebutuhan, dan pendidikan agar tujuan dari diadakannya pelatihan tersebut dapat terealisasi.

### 3.2.11 Kinerja

#### a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja sering diartikan sebagai pencapaian tugas seseorang dalam bekerja. Pencapaian tersebut harus sesuai dengan kriteria kerja yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pencapaian setiap individu berbeda tergantung kepada kemampuan masing-masing individu Menurut Simanjuntak dalam Mulyadi & Rivai (2009:406) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Menurut Mangkunegara, (2013:67) Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedarmayanti (2013:176) 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 ditentukan.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam bekerja, dimana hasil tersebut dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

#### b. Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dalam Mulyadi & Rivai (2009:406) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Menurut Simamora (2006:338) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan maupun kelompok. Menurut Sinambela (2016:519) kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan organisasi, untuk mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan penilaian kinerja yang

teratur dan sistematis. Penilaian kinerja menjadi penting karena sebagai perbandingan standar perusahaan dalam menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan. Penilaian ini penting bagi setiap karyawan agar mereka mampu bekerja sesuai standar atau juga sebagai tolok ukur standar kinerja yang mereka hasilkan untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Apabila penilaian kinerja dilakukan dengan benar, maka dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan dan organisasi.

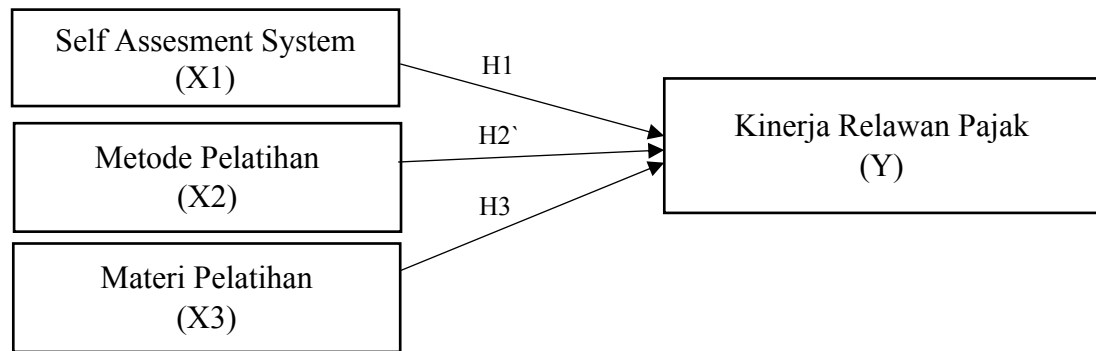
c. Pengukuran Kinerja

Menurut Dharma (2003:355) kriteria utama dalam pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Kualitas, yaitu berkaitan dengan baik tidaknya mutu yang dihasilkan. Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan” yaitu seberapa baik penyelesaiannya.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- 3) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan pengukuran kinerja yang sesuai dengan cara mengukur tingkat kepuasan dalam menyelesaikan kegiatan, kemudian dengan menghitung jumlah keluaran yang dihasilkan dan yang terakhir dengan pengukuran ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Pengukuran kinerja yang baik akan menghasilkan kinerja objektif, yang dapat diterima karyawan dengan baik.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah uraian secara teoritis dengan bentuk konseptual dari variabel – variabel penelitian, yaitu uraian mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan teori yang dijelaskan diatas maka penelitian ini akan menjelaskan dua variabel yaitu metode pelatihan dan materi pelatihan. Kedua variabel tersebut diasumsikan terdapat pengaruh terhadap Kinerja relawan pajak. Berikut adalah kerangka konseptual yang memberikan gambaran arah riset ini :



## 2.4 Hipotesis Penelitian

### 2.4.1 Hubungan antara *Self Assesment System* dengan Kinerja Relawan Pajak

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sari, 2016) Pada penelitian ini variabel *self assessment* dibagi menjadi tiga yaitu menghitung, membayar dan melaporkan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel menghitung, membayar dan melaporkan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja tetapi setelah melakukan uji parsial terjadi perbedaan bahwa, menghitung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan untuk membayar dan melaporkan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia, 2020) Faktor-faktor *self assessment system* terbagi menjadi perhitungan, membayarkan dan melaporkan pajak terutang oleh wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa perhitungan membayarkan dan melaporkan pajak terutang oleh wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pajak di KPP madya Sidoarjo.

Maka dapat dilihat bahwa sebab *self assesment system* akan berhasil dengan baik bila masyarakat mempunyai pengetahuan yang tinggi moral pajak yang baik disiplin pajak yang tinggi yang meliputi kepercayaan wajib pajak terhadap negara penerapan *self assessment system* ini mensyaratkan agar masyarakat benar-benar mengetahui ketentuan perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku. Pengaruh *self assesment system* yang terdiri dari perhitungan, membayar rekan dan melaporkan pajak terutang oleh pajak Pajak terhadap kinerja karyawan bagian pajak sangat besar, karena apabila sistem ini dipergunakan dengan baik maka akan menghasilkan wajib pajak yang jujur dan sesuai peraturan perpajakan.

H1 : Terdapat pengaruh positif antara *self assesment system* dengan Kinerja

### 2.4.2 Hubungan antara Metode Pelatihan dengan Kinerja Relawan Pajak

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil mengenai metode pelatihan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Widyasari, 2015) menunjukkan hasil bahwa metode

pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa pelatihan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan dan metode pelatihan sebagai salah satu komponen pelatihan tentunya juga turut berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan pelatihan itu sendiri.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) juga mendapatkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Dengan adanya metode akan memudahkan jalannya pelatihan itu sendiri. Secara umum metode akan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu pelatihan. Banyak metode yang bias dipilih, namun jika metode tersebut tidak cocok dengan kebutuhan relawan pajak tentu hasilnya akan tidak maksimal.

H2 : Terdapat pengaruh positif antara metode pelatihan dengan kinerja

#### 2.4.3 Hubungan antara Materi Pelatihan dengan Kinerja Relawan Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2020) menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Materi pelatihan juga merupakan variabel yang sangat penting dalam proses pelatihan. Karena materi pelatihan harus update sesuai dengan kondisi terbaru dan undang-undang yang terbaru agar peserta yang terdiri dari relawan pajak dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang saat ini terjadi.

Dan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2013) juga menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa materi pelatihan telah sesuai dengan kebutuhan. Hal ini berarti bahwa materi pelatihan yang merupakan kesesuaian isi materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan.

H3 : Terdapat pengaruh positif antara materi pelatihan dengan kinerja

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif memiliki pengertian bahwa masalah yang sedang diteliti lebih luas dan mewakili suatu wilayah secara umum serta tingkat variasi yang kompleks. Penelitian kuantitatif memiliki struktur yang lebih sistematis dan terstruktur serta terencana dengan teratur dari awal hingga akhir penelitian (Sugiyono, 2020).

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020) dalam bukunya populasi adalah wilayah secara umum yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki kualitas serta memiliki ciri - ciri untuk dipelajari dan diteliti oleh peneliti sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah para relawan Kanwil DJP Jawa Timur III.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random (*simple random sampling*), yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pelaksanaan sampel random sampling disebabkan anggota populasi penelitian ini dianggap homogen karena sampel yang diambil adalah relawan pajak yang berada di lingkup Direktorat Jenderal Pajak kanwil Jawa Timur III.

#### 3.3 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013: 34). Data tersebut diperoleh secara langsung dari sumber atau pihak yang memiliki kewenangan memberikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui pengisian kuesioner (angket) kepada responden untuk kemudian diolah oleh peneliti.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013: 35). Data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini digunakan sebagai penunjang data primer seperti buku bacaan, jurnal penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen penunjang lainnya.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2009: 24). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sugiyono (2020) berpendapat bahwa, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan memahami sumber informasi penunjang terkait dengan penelitian.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Siregar, 2013) variabel yang penelitian ini gunakan adalah petunjuk untuk mencari berbagai informasi hingga data di lokasi penelitian dengan memanfaatkan data primer dan observasi, atau data sekunder dengan menggunakan metode survey. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini berfungsi sebagai tolak ukur dengan terdapat indikator di setiap variabel sehingga dapat menjadi acuan untuk menghindari pertanyaan ganda.

**Tabel 3. 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator
1	Self Assesment System (X1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan mengenai tarif pajak yang berlaku (Sari, 2016)</li> <li>- Membayar pajak terutang (Rahayu, 2016:101)</li> <li>- Melaporkan pajak penghasilan (Rahayu, 2016:101)</li> </ul>
1	Metode Pelatihan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode pelatihan sesuai dengan materi yang akan dibahas (Mangkunegara, 2013: 57)</li> <li>- Penyelenggara pelatihan memiliki kesigapan dalam membantu peserta pelatihan (Donni, 2016: 192)</li> <li>- Metode pelatihan sesuai dengan tingkat kemampuan peserta pelatihan (Mangkunegara, 2013: 57)</li> </ul>
2	Materi Pelatihan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan relawan pajak (Putri &amp; Irawanto 2013)</li> <li>- Materi pelatihan tersampaikan dengan menarik (Rahmad Fauzi Lubis, 2019)</li> <li>- Materi pelatihan memberikan manfaat secara pengetahuan dan keterampilan relawan pajak (Mangkunegara, 2013: 57)</li> <li>- Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan (Mangkunegara, 2013: 57)</li> </ul>
3	Kinerja Relawan Pajak (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuantitas kerja relawan pajak (Hamdan &amp; Bulutoding, 2021)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas kerja relawan pajak (Hamdan &amp; Bulutoding, 2021)</li> <li>- Keandalan kerja (Hamdan &amp; Bulutoding, 2021)</li> <li>- Inisiatif kerja (Hamdan &amp; Bulutoding, 2021)</li> <li>- Sikap relawan pajak (Hamdan &amp; Bulutoding, 2021) (Jannah &amp; Andriani, 2022)</li> <li>- Kemampuan berkomunikasi (Jannah &amp; Andriani, 2022)</li> <li>- Membantu wajib pajak (Jannah &amp; Andriani, 2022)</li> </ul>
--	--	--

### 3.6 Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Structural Equation Modelling (SEM) adalah salah satu cabang penelitian statistik yang dapat menguji beberapa hubungan yang relatif sulit diukur secara bersamaan. PLS dapat digunakan untuk menganalisis hubungan masing-masing variabel laten. Keuntungan parsial dari teknik analisis PLS adalah bahwa ini adalah alat analisis yang kuat, karena datanya tidak perlu dari ruang lingkup atau kuantitas tertentu dan dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori (Husein, 2015: 1-4).

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### A. Uji Validitas

Setiap bentuk dari kuisioner dapat dinyatakan valid apabila tiap butir pernyataan dalam kuisioner tersebut dapat menjelaskan sesuatu yang akan diukur dengan kuisioner tersebut (Sunyoto, 2018). Uji validitas dapat dimanfaatkan dalam pengukuran valid atau tidaknya suatu kuisioner yang digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas dengan program SmartPLS 4.0 dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstraknya. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai loading factor harus lebih dari 0.60. Sehingga validitas discriminant berhubungan dengan prinsip bahwa penguku-pengukur konstruk berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji discriminant validity dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai cross loading untuk setiap variabel harus  $> 0,60$  dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015).

Sugiyono (2020) mendefinisikan instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hal ini juga

menandakan bahwa alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data adalah sah. Validitas kuesioner dievaluasi dengan menggunakan uji validitas. Jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki tingkat validitas yang tinggi, maka data tersebut tidak akan bermakna.

Rumus Uji Validitas:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi yang dicari

$\sum XY$  = Hasil kali dari skor X dan Y untuk setiap responden

$\sum X$  = Skor item tes

$\sum Y$  = Skor responden

$\sum X^2$  = Kuadrat skor item tes

$\sum Y^2$  = Kuadrat responden

Jika r hitung positif dan r hitung melebihi r tabel, maka variabel tersebut dianggap valid untuk menentukan apakah indikator tersebut asli. Variabel tidak valid jika r hitung tidak positif dan r hitung r tabel. Variabel tidak valid jika r hitung > r tabel namun bertanda negatif.

## B. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2021:176) uji reliabilitas akan memberikan hasil yang sama tidak peduli berapa kali pun objek yang sama diukur. Ketika menguji reliabilitas, instrumen dianggap reliabel jika nilai *Croanbach Alpha* lebih dari 0,6. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan menggunakan model Alpha ( $\alpha$ ). Caranya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma t^2$  = Varian total

Dalam pengambilan keputusan yaitu apabila r alpha > 0,60 maka varibael tersebut reliabel sedangkan jika r alpha positif dan r alpha < 0,60 maka varibael tersebut tidak reliabel.

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.2.1 Uji Linearitas

Menurut Machali (2017) Uji Linearitas merupakan suatu perangkat uji yang dilakukan untuk melihat hubungan dari dua buah variabel yang diteliti apakah memiliki hubungan yang linear dan signifikan. Uji linearitas akan terpenuhi dengan asumsi apabila plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu atau random.

Namun, penggunaan uji linearitas dengan menggunakan gambar dianggap kurang objektif. Selain itu, pengujian linearitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada perangkat *Test For Linearity*. Adapun teknik analisisnya dengan menggunakan nilai signifikansi pada taraf 95% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut:

- *Jika nilai sig. < 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang linear*
- *Jika nilai sig. > 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linear*

#### 3.6.3 Metode Analisis Data

Teknik analisis statistik yang digunakan diharapkan dapat membantu dan membantu membuat keputusan apakah akan menerima atau menolak hipotesis. Dengan menggunakan perangkat lunak *Smart Partial Least Square (SPLS)*, pemrosesan dan pengujian data menjadi lebih cepat.

Dalam penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Square*), karena alasan yang pertama adalah, PLS (*Partial Least Square*) merupakan suatu metode dengan penggunaan sampel yang tidak harus besar yaitu jumlah sampel bisa dibawah atau lebih dari 100 sehingga lebih memudahkan analisis. Alasan kedua karena, PLS (*Partial Least Square*) dapat menganalisis sebuah teori-teori yang tidak kuat atau lemah dengan cara memprediksi.

Menurut Sugiyono (2015:207) setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan merupakan kegiatan dalam analisis data. Tahap terakhir ini tidak dilakukan untuk penelitian yang tidak mengembangkan hipotesis.

### 3.6.3.1 Tahapan Analisis Partial Last Square

#### A. Pengukuran Model (Outer Model)

Abdillah (2015) mengungkapkan bahwa, hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya digambarkan dengan model pengukuran (outer model). Model ini secara spesifik dapat menghubungkan variabel laten dengan indikatornya atau, secara alternatif, dapat dikatakan bahwa outer model ini menjelaskan bagaimana setiap indikasi berinteraksi dengan variabel lainnya. Pengujian-pengujian berikut ini menggunakan outer model:

- 1) *Convergent Validity*, uji ini dilihat melalui nilai loading factor (korelasi yang terjadi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk). Indikator dalam kuisioner dianggap valid jika dapat memiliki nilai AVE (*Average Variance Extranced*) diatas 0,5 atau menunjukkan nilai loading dari seluruh outer loading dimensi variabel diatas 0,5 yang berarti pengukuran tersebut memenuhi kriteria dari validitas konvergen Ghazali,(2016). Nilai AVE merupakan rata-rata presentase skor yang berasal dari varian yang diekstraksi melalui seperangkat variabel laten yang diestimasi dengan *loading Standarized* indkatornya dalam proses literasi alogaritma dalam PLS Abdillah & Jogiyanto,(2015).
- 2) *Discriminant Validity*, Pengujian ini didasarkan pada cross loading, dan menurut Abdillah & Jogiyanto (2015), sebuah model dikatakan cukup diskriminatif jika nilai cross loading antara dua konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai cross loading antara dua konstruk dengan konstruk lainnya.
- 3) *Uji Reliabilitas*, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* digunakan dalam pengujian ini. Cronbach's Alpha digunakan untuk menilai nilai ketergantungan dari batas bawah konstruk, sedangkan Composite Reliability menilai nilai ketergantungan dari nilai riil konstruk. Namun, *Composite Reliability* dianggap lebih unggul untuk menentukan konsistensi internal sebuah konstruk. Jika sebuah konstruk atau variabel memiliki *nilai Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6 dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0.7, maka konstruk atau variabel tersebut dianggap dapat diandalkan.

#### B. Evaluasi Struktur Model (Inner Model)

Model struktural (Inner model), menurut Abdillah & Jogiyanto (2015), adalah model struktural yang digunakan untuk meramalkan hubungan kausalitas (korelasi sebab-akibat) antar variabel laten, atau yang tidak dapat diukur secara langsung.

Untuk uji signifikansi antar variabel dalam inner model (model struktural), nilai koefisien jalur (jalur yang merepresentasikan kekuatan hubungan antar variabel) dan R<sup>2</sup> untuk variabel dependen digunakan untuk mengevaluasi inner model dalam PLS.

Besarnya varians perubahan variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan menggunakan nilai R<sup>2</sup>. Semakin baik model prediksi dari model penelitian yang disarankan, maka semakin tinggi nilai R<sup>2</sup>.

### C. Pengujian Hipotesis

Menurut Abdillah & Jogiyanto (2015), nilai perbandingan nilai *t-tabel* dan nilai *t-statistik* digunakan sebagai ukuran signifikan dukungan hipotesis. Hipotesis penelitian diterima atau didukung jika hasil *t-statistik* lebih besar dari hasil *t-tabel*.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Relawan Pajak

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 PER-12/PJ/2021, relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan edukasi perpajakan. Relawan pajak ini merupakan salah satu bentuk kegiatan edukasi pajak yang tertuang pada tema peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, pada Pasal 4 Ayat (1) dan Pasal 6 Ayat (3) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021.

Sementara, mengacu Nota Dinas Nomor ND – 1317/ J.09/2019, program relawan pajak dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta mendorong implementasi pelibatan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan.

Program relawan pajak menysasar mahasiswa semua jurusan, baik dengan latar belakang perpajakan maupun nonperpajakan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan tax center atau program studi perpajakan (organisasi mitra) di seluruh Indonesia.

##### 4.1.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini memiliki responden yang berjumlah 160 orang dalam penelitian ini memiliki karakteristik responden yang dideskripsikan antara lain: jenis kelamin, tahun menjadi relawan pajak dan asal universitas. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan penentuan karakteristik responden yang diturunkan berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner. Lampiran berisi temuan-temuan identifikasi menyeluruh terhadap karakteristik responden. Berikut penjelasan respirasi berdasarkan hasil penelitian.

##### A. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Distribusi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	37	23%
Perempuan	123	77%

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah 23% dan perempuan berjumlah 77%.

## B. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Tahun Menjadi Relawan Pajak

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tahun menjadi relawan pajak disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Distribusi Karakteristik Berdasarkan Tahun Menjadi Relawan Pajak**

Relawan Pajak	Jumlah	Persentase
Tahun 2022	39	24%
Tahun 2023	121	76%

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden yang menjadi relawan pajak pada tahun 2022 berjumlah 24% dan pada tahun 2023 berjumlah 76%

## C. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Asal Universitas

Distribusi karakteristik responden berdasarkan asal universitas disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 3**  
**Distribusi Karakteristik Berdasarkan Asal Universitas**

Asal Universitas	Jumlah	Persentase
Universitas Islam Malang	22	14%
FIA Universitas Brawijaya	27	17%
FEB Universitas Negeri Malang	7	4%
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	3	2%
Universitas Islam Kadiri	12	8%
Universitas Islam Balitar	7	4%
Universitas Ma Chung	1	1%
FEB Universitas Brawijaya	8	5%
Politeknik Negeri Malang	9	6%
Universitas 17 Agustus Banyuwangi	3	2%
Politeknik Negeri Jember	2	1%
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	5	3%
FISIP Universitas Jember	15	9%
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	28	18%
PSDKU Polinema di Kota Kediri	5	3%
Universitas Muhammadiyah Jember	2	1%
Institut Teknologi dan Sains Mandala	2	1%
Universitas Muhammadiyah Malang	2	1%

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden berasal dari Universitas Islam Malang berjumlah 14%, dari FIA Universitas Brawijaya berjumlah 17%, dari FEB Universitas Negeri Malang berjumlah 4%, dari Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berjumlah 2%, dari Universitas Islam Kadiri

berjumlah 8%, dari Universitas Islam Balitar berjumlah 4%, dari Universitas Ma Chung berjumlah 1%, dari FEB Universitas Brawijaya berjumlah 5%, dari Politeknik Negeri Malang berjumlah 6%, dari Universitas 17 Agustus Banyuwangi berjumlah 2%, dari Politeknik Negeri Jember berjumlah 1%, dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berjumlah 3%, dari FISIP Universitas Jember berjumlah 9%, dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang berjumlah 18%, dari PSDKU Polinema di Kota Kediri berjumlah 3%, dari Universitas Muhammadiyah Jember berjumlah 1%, dari Institut Teknologi dan Sains Mandala berjumlah 1% dan dari Universitas Muhammadiyah Malang berjumlah 1%.

#### 4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

##### A. *Self Assesment System*

Pada variabel *self assesment system* dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang terbagi menjadi 6 item sebagai alat ukur. Adapun jawaban responden pada variabel *self assesment system* disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 4**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Self Assesment System**

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata- Rata Skor
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
SAS											26,575
X1.1	0	0%	1	1%	14	9%	62	39%	83	52%	4,42
X1.2	0	0%	0	0%	23	14%	66	41%	71	44%	4,30
X1.3	0	0%	0	0%	21	13%	75	47%	64	40%	4,27
X1.4	1	1%	0	0%	19	12%	58	36%	82	51%	4,38
X1.5	0	0%	0	0%	8	5%	47	29%	105	66%	4,61
X1.6	0	0%	0	0%	6	4%	51	32%	103	64%	4,61

Dari Tabel dapat diketahui bahwa:

1. Pada variabel x1.1 yaitu mengetahui tarif pajak terbaru. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 1% menjawab tidak setuju 9% menjawab netral 39% menjawab setuju dan 52% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju mengenai pengetahuan tarif pajak terbaru.
2. Pada variabel x1.2 yaitu mengetahui cara perhitungan sesuai tarif yang berlaku. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 14% menjawab netral 41% menjawab setuju dan 44% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai pengetahuan cara perhitungan sesuai tarif yang berlaku.

3. Pada variabel x1.3 yaitu menghitung pajak terutang dengan benar. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 13% menjawab netral 47% menjawab setuju dan 40% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mengenai perhitungan pajak terutang dengan benar.
4. Pada variabel x1.4 yaitu membayar pajak terutang tepat waktu. 1% menjawab sangat tidak setuju tidak ada yang menjawab tidak setuju 12% menjawab netral 36% menjawab setuju dan 51% menjawab sangat setuju. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai pembayaran pajak terutang tepat waktu.
5. Pada variabel X1. 5 yaitu melaporkan SPT (surat pemberitahuan) dengan benar. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 5% menjawab netral 29% menjawab setuju dan 66% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai melaporkan SPT dengan benar.
6. Pada variabel x1.6 yaitu melaporkan SPT (surat pemberitahuan) yang telah diisi tepat waktu. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 4% menjawab netral 32% menjawab setuju dan 64% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai pelaporan SPT yang terhadap isi tepat waktu.

#### B. Metode Pelatihan

Pada variabel Metode Pelatihan dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang terbagi menjadi 6 item sebagai alat ukur. Adapun jawaban responden pada variabel metode pelatihan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 5**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Metode Pelatihan**

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata- Rata Skor
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Metode Pelatihan											25,906
X2.1	0	0%	0	0%	16	10%	71	44%	73	46%	4,36
X2.2	0	0%	0	0%	11	7%	63	39%	86	54%	4,47
X2.3	0	0%	2	1%	14	9%	73	46%	73	46%	4,37
X2.4	2	1%	0	0%	26	16%	72	45%	62	39%	4,23
X2.5	0	0%	1	1%	16	10%	78	49%	65	41%	4,29
X2.6	0	0%	0	0%	23	14%	83	52%	54	34%	4,19

Dari Tabel dapat diketahui bahwa:

1. Pada variabel x2.1 yaitu kesesuaian metode dengan materi pelatihan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 10% menjawab netral 44% menjawab setuju dan 46% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai kesesuaian metode dengan materi pelatihan.
2. Pada variabel x 2.2 yaitu metode membantu penyerapan materi oleh peserta. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 7% menjawab netral 39% menjawab setuju dan 54% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai metode membantu penyerapan materi oleh peserta.
3. Variabel x2.3 yaitu penyelenggara membantu peserta lebih aktif. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 1% menjawab tidak setuju 9% menjawab netral 46% menjawab setuju dan 46% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa responden setuju dan sangat setuju mengenai penyelenggara pembantu peserta lebih aktif.
4. Variabel x2.4 yaitu penyelenggara melakukan simulasi penyelesaian masalah. 1% responden menjawab sangat tidak setuju tidak ada yang menjawab tidak setuju 16% menjawab netral 45% menjawab setuju 39% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mengenai penyelenggaraan melakukan simulasi penyelesaian masalah.
5. Variabel x2.5 yaitu metode yang digunakan sesuai dengan kebutuhan peserta. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 1% menjawab tidak setuju 10% menjawab netral 49% menjawab setuju dan 41% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mengenai metode yang digunakan sesuai dengan kebutuhan peserta.
6. Variabel x2.6 yaitu kesesuaian metode yang digunakan sesuai dengan kemampuan peserta. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 14% menjawab netral 52% menjawab setuju dan 34% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah kepada setuju mengenai kesesuaian metode yang digunakan sesuai dengan kemampuan peserta.

### C. Materi Pelatihan

Pada variabel Materi Pelatihan dalam penelitian ini terdapat 4 indikator yang terbagi menjadi 8 item sebagai alat ukur. Adapun jawaban responden pada variabel materi pelatihan disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Materi Pelatihan**

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata- Rata Skor
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Materi Pelatihan											35,869
X3.1	0	0%	0	0%	7	4%	78	49%	75	47%	4,43
X3.2	0	0%	0	0%	6	4%	57	36%	97	61%	4,57
X3.3	0	0%	0	0%	10	6%	70	44%	80	50%	4,44
X3.4	0	0%	1	1%	29	18%	58	36%	72	45%	4,26
X3.5	0	0%	0	0%	9	6%	43	27%	108	68%	4,62
X3.6	0	0%	0	0%	8	5%	46	29%	106	66%	4,61
X3.7	0	0%	0	0%	7	4%	61	38%	92	58%	4,53
X3.8	0	0%	0	0%	11	7%	71	44%	78	49%	4,42

Dari Tabel dapat diketahui bahwa:

1. Variabel x3.1 yaitu tingkat kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan relawan pajak. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 4% menjawab netral 49% menjawab setuju dan 47% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mengenai tingkat kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan relawan pajak.
2. Variabel x3.2 yaitu tingkat keakuratan materi perhatian dengan kebutuhan relawan pajak. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 4% menjawab netral 36% menjawab 7 dan 61% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai tingkat keakuratan materi pelatihan dengan kebutuhan relawan pajak.
3. Variabel x3.3 yaitu penyampaian materi dengan baik. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 6% menjawab netral 44% menjadi setuju dan 50% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang mengarah ke sangat setuju mengenai penyampaian materi dengan baik.
4. Variabel x3.4 yaitu penyampaian materi dengan menarik. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 1% menjawab tidak setuju 18% menjawab netral 36% menjawab setuju dan 45% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut

menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai penyampaian materi dengan menarik.

5. Variabel x3.5 yaitu materi perhatian memberikan pengetahuan baru kepada relawan pajak. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 6% menjawab netral 27% menjawab setuju dan 68% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban tersebut mengarah ke sangat setuju mengenai materi pelatihan memberikan pengetahuan baru pada relawan pajak.
6. Variabel x3.6 yaitu materi perhatian memberikan keterampilan baru kepada relawan pajak. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 5% menjawab netral 29% menjawab setuju dan 66% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai materi pelatihan memberikan keterampilan baru kepada relawan pajak.
7. Variabel x3.7 yaitu tingkat relevansi materi pelatihan dengan tujuan pelatihan. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 4% menjawab netral 38% menjawab setuju dan 58% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai tingkat relevansi materi pelatihan dengan tujuan pelatihan.
8. Variabel x3.8 yaitu tingkat relevansi materi dengan metode pelatihan. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju tujuh persen menjawab netral 44% menjawab setuju dan 49% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai tingkat relevansi materi dengan metode pelatihan.

#### D. Kinerja

Pada variabel Kinerja dalam penelitian ini terdapat 5 indikator yang terbagi menjadi 10 item sebagai alat ukur. Adapun jawaban responden pada variabel kinerja disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja**

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Rata- Rata Skor
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kinerja											62,850
Y1	0	0%	0	0%	6	4%	46	29%	108	68%	4,64
Y2	0	0%	0	0%	9	6%	42	26%	109	68%	4,63

Y3	0	0%	0	0%	8	5%	59	37%	93	58%	4,53
Y4	0	0%	0	0%	20	13%	64	40%	76	48%	4,35
Y5	0	0%	3	2%	26	16%	62	39%	69	43%	4,23
Y6	3	2%	13	8%	57	36%	37	23%	50	31%	3,74
Y7	0	0%	0	0%	3	2%	27	17%	130	81%	4,79
Y8	0	0%	0	0%	4	3%	33	21%	123	77%	4,74
Y9	0	0%	0	0%	5	3%	44	28%	111	69%	4,66
Y10	0	0%	0	0%	12	8%	47	29%	101	63%	4,66

Dari Tabel dapat diketahui bahwa:

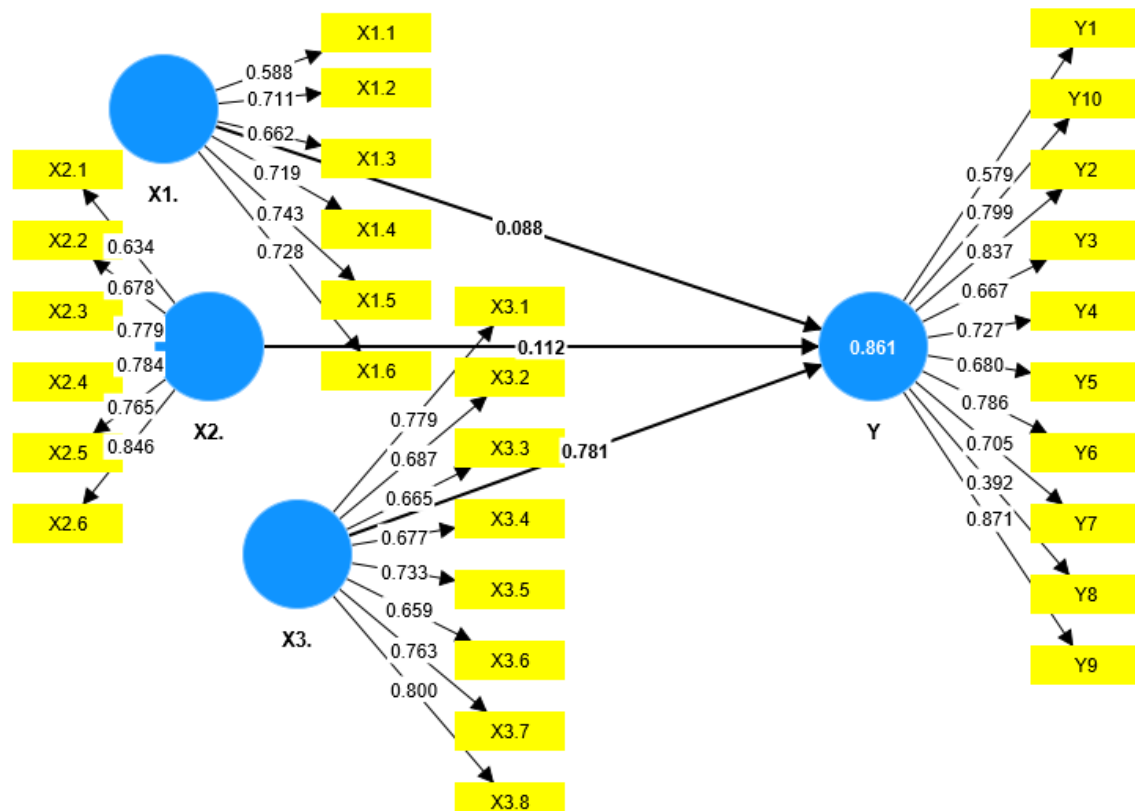
1. Variabel y1 yaitu perusahaan meningkatkan kualitas kerja tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 4% menjawab netral 29% menjawab setuju dan 68% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai berusaha meningkatkan kualitas kerja
2. Variabelnya 2 yaitu memenuhi code of conduct sebagai relawan pajak. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 6% menjawab netral 26% menjawab setuju dan 68% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai memenuhi code of conduct sebagai relawan pajak.
3. Variabel y3 yaitu meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 5% menjawab netral 37% setuju dan 58% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah sangat setuju mengenai meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan.
4. Variabel y4 yaitu berusaha lebih baik dari rekan kerja yang lain. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 13% menjawab netral 40% menjawab setuju dan 48% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai perusahaan lebih baik dari rekan kerja yang lain.
5. Variabel y5 yaitu kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju 2% menjawab tidak setuju 16% menjawab netral 39% menjawab setuju dan 43% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai persediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan.

6. Variabel y6 yaitu kesediaan melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya. 2% menjawab sangat tidak setuju 8% menjawab tidak setuju 36% menjawab netral 23% menjawab setuju dan 31% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke netral mengenai kesediaan melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya.
7. Variabel y7 yaitu menghormati wajib pajak. tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 2% menjawab netral 17% menjawab setuju dan 81% menjawab sangat setuju. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah pasangan setuju mengenai menghormati wajib pajak.
8. Variabel 8 yaitu menghormati pimpinan dan semua anggota. Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 3% menjawab netral 21% menjawab setuju dan 77% menjawab sangat setuju. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju untuk menghormati pimpinan dan semua anggota.
9. Variabel y9 yaitu asistensi kepada wajib pajak tata cara mengisi SPT dengan benar tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju 3% menjawab netral 28% menjawab setuju dan 69% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa responden mengarah ke sangat setuju mengenai assistansi kepada wajib pajak tata cara mengisi SPT dengan benar.
10. Variabel y 10 yaitu meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tidak ada responden yang menjauh sangat tidak setuju dan tidak setuju 8% menjawab netral 29% menjawab setuju dan 63% menjawab sangat setuju dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mengarah ke sangat setuju mengenai meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)

Berikut adalah model pls yang diajukan dalam penelitian tentang pengaruh self assessment system, metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak pada relawan pajak Direktorat Jenderal Pajak (kanwil Jawa Timur III).



**Gambar 4. 1 Model *Partial Lest Square* (PLS)**

Model akhir dari penelitian ini menghasilkan variabel self assessment system di refleksikan menjadi 6 item, metode pelatihan direfleksikan menjadi 6 item, materi pelatihan direfleksikan menjadi 8 item dan kinerja relawan pajak direfleksikan menjadi 10 item.

### 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas outer loading dilakukan berdasarkan validitas konvergen dari suatu variabel yang dianggap valid. Jika nilai outer loading melebihi 0,6 maka dikatakan valid.

Sedangkan pada uji reabilitas variabel dinyatakan reliabel berdasarkan composite reliability jika pada setiap variabelnya memiliki nilai  $> 0,6$ . Dan variabel dinyatakan reliabel berdasarkan Cronbach's Alpha jika setiap variabel memiliki nilai  $> 0,7$ .

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Validitas dan Reabilitas**

Item Variabel	Hasil Outer Loading	Cronbachs Alpha	Composite Reability	AVE
X1.1	0.588	0.773	0.777	0.524
X1.2	0.711			
X1.3	0.662			
X1.4	0.719			
X1.5	0.743			
X1.6	0.728			
X2.1	0.634	0.844	0.859	0.564
X2.2	0.678			
X2.3	0.779			
X2.4	0.784			
X2.5	0.765			
X2.6	0.846			
X3.1	0.779	0.869	0.881	0.522
X3.2	0.687			
X3.3	0.665			
X3.4	0.677			
X3.5	0.733			
X3.6	0.659			
X3.7	0.763			
X3.8	0.800			
Y1	0.579	0.899	0.904	0.591
Y2	0.837			
Y3	0.667			
Y4	0.727			
Y5	0.680			
Y6	0.786			
Y7	0.705			
Y8	0.392			
Y9	0.871			
Y10	0.799			

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa hasil dari outer loading setiap variabel melebihi 0,6 maka dikatakan valid tetapi, ada satu variabel yang hasilnya <0.6 yaitu X1.1, Y1, dan Y8 maka harus dihapus karena tidak valid. Sedangkan pada uji reabilitas variabel dinyatakan reliabel berdasarkan composite reliability yang memiliki hasil > 0,6. Dan variabel dinyatakan reliabel berdasarkan Cronbach's Alpha setiap variabel memiliki nilai > 0,7.

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji linearitas merupakan suatu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi di antara variabel yang sedang diteliti. Uji ini dilakukan untuk melihat hubungan dari dua buah variabel yang sedang diteliti apakah ada hubungan yang linear dan signifikan. Uji linearitas merupakan pra syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi.

Berikut hasil uji linieritas yang telah diuji:

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Linieritas Berdasarkan *Linearity***

Model	Sig	alpha	Keterangan
X1 – Y	0,000	0,05	Linear
X2 – Y	0,000	0,05	Linear
X3 - Y	0,000	0,05	Linear

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat linieritas antara variabel Self Assesment System, Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan. Kesimpulan ini diperoleh dari nilai signifikansi pada baris linearity sebesar 0.00 yaitu kurang dari 0.05, oleh karena itu, ketiga variabel dapat digunakan untuk dilakukan analisis data lebih lanjut.

#### 4.2.4 Model Structural (Inner Model)

Setelah pengujian outer model yang telah memenuhi , berikutnya dilakukan pengujian inner model (model struktural). Inner model dapat dievaluasi dngan melihat R2 untuk konstrak dependen dan nilai t-statistikdari pengujian koefisien jalur (path coefficient). Coefficient determination (R Square) digunakan sebagai alat untuk mengukur banyaknya variabel dependen dipenuhi variabel lainnya. Apabila nilai  $R^2 > 0,67$  maka tergolong kategori baik.

**Tabel 4. 10**  
**Hasil R- Square**

Variabel	R-square	Adjusted R-square
Y	0.861	0.858

Berdasarkan tabel diperoleh hasil pengaruh variabel self assessment system, metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap variabel kinerja sebesar 0.861. Nilai R2 sebesar 0,858 mengindikasikan bahwa variasi nilai variabel kinerja relawan pajak mampu dijelaskan oleh variasi nilai self assessment system, metode pelatihan dan materi pelatihan sebesar 85,8%.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

Dihipotesiskan secara statistik smart PLS dilakukan dengan cara simulasi, yakni dengan melakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis smart PLS dengan metode bootstrapping.

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ((O/STDEV))	Nilai P (P values)
X1. -> Y	0.088	0.090	0.040	2.181	0.029
X2. -> Y	0.112	0.109	0.045	2.497	0.013
X3. -> Y	0.781	0.784	0.045	17.229	0.000

Berdasarkan hasil uji hipotesis di tabel dengan menggunakan smart PLS versi 4 diketahui:

- A. Hasil pengujian hipotesis pengaruh self assessment system terhadap kinerja relawan pajak dengan nilai t statistics 2.181 dengan pengaruh sebesar 0.088 dan nilai p values  $0.029 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa self assessment system **berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak.**
- B. Hasil pengujian hipotesis pengaruh metode pelatihan terhadap kinerja relawan pajak dengan nilai t statistik 2.497 dengan pengaruh sebesar 0.112 dan nilai p values  $0.013 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa **metode pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak.**
- C. Hasil pengujian hipotesis pengaruh materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak dengan nilai t statistik 17.229 dengan pengaruh sebesar 0.781 dan nilai p values  $0.000 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa **materi pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak.**

#### 4.3 Pembahasan

##### 4.3.1 Pengaruh *Self Assesment System* terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa self assessment system mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa self assessment system yang baik mampu menjamin kinerja relawan pajak yang akan memberikan efek positif terhadap program direktorat jenderal pajak.

Maka dapat dilihat bahwa sebab *self asesment system* akan berhasil dengan baik bila masyarakat mempunyai pengetahuan yang tinggi moral pajak yang baik disiplin pajak yang tinggi yang meliputi kepercayaan wajib pajak terhadap negara penerapan self assessment system ini mensyaratkan agar masyarakat benar-benar mengetahui ketentuan perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku. Pengaruh *self assessment system* yang terdiri dari perhitungan, membayar rekan dan melaporkan pajak terutang oleh pajak Pajak terhadap kinerja

karyawan bagian pajak sangat besar, karena apabila sistem ini dipergunakan dengan baik maka akan menghasilkan wajib pajak yang jujur dan sesuai peraturan perpajakan.

Dalam Islam Pajak terdiri dari Kharraj, Usyur atau lebih dikenal dengan pajak perdagangan/bea cukai dan jizyah yaitu pajak yang dikenakan terhadap non muslim yang hidup di dalam nungun Negara/pemerintah Islam. Dengan demikian apabila ada pendapat yang menyatakan bahwa pajak tidak ada dalam Islam maka pandangan tersebut memiliki landasan yang lemah.

Dalam Al-quran tidak ada ayat yang secara khusus menyebutkan tentang zakat. Di dalam Al-Quran hanya menerangkan kewajiban berzakat, namun hal tersebut tidak berarti bahwa kita tidak wajib membayar pajak, berangkat dari hal tersebut maka usuliyin menetapkan sebuah kaidah untuk dijadikan landasan dalam penarikan pajak.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sari, 2016) Pada penelitian ini variabel self assessment dibagi menjadi tiga yaitu menghitung, membayar dan melaporkan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel menghitung, membayar dan melaporkan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja tetapi setelah melakukan uji parsial terjadi perbedaan bahwa, menghitung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan untuk membayar dan melaporkan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia, 2020) Faktor-faktor self assessment system terbagi menjadi perhitungan, membayarkan dan melaporkan pajak terutang oleh wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa perhitungan membayarkan dan melaporkan pajak terutang oleh wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pajak di KPP madya Sidoarjo.

Terealisasi dengan kepatuhan wajib pajak kanwil DJP Jawa Timur III yang meningkat pada tahun ini dan Pelaporan SPT tahunan secara online mengalami peningkatan. Sebanyak 618.285 wajib pajak melaporkan SPT tahunan secara online, meningkat sebanyak 10,42 persen jika dibandingkan periode yang sama dengan tahun sebelumnya. Dan adanya penurunan jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT tahunan secara manual, yakni sebesar 24,75 persen atau setara dengan 8.399 dari tahun sebelumnya (anam, 2023). Maka dari itu terlaksananya Self Assesment System yang baik selain meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkatkan kinerja tenaga kerja perpajakan.

#### 4.3.2 Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa metode pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang baik mampu menjamin kinerja relawan pajak yang akan memberikan efek positif terhadap program

direktorat jenderal Pajak. Maka apabila metode pelatihan yang digunakan dalam pelatihan sesuai dengan kebutuhan relawan pajak akan membantu relawan pajak dalam kinerja mereka.

Dalam Islam pelatihan merupakan sesuatu yang dianjurkan karena pelatihan dapat meningkatkan kinerja. Karena individu yang terlatih mampu bekerja lebih baik. Hal ini tercantum dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 269 :

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya: *Allah menganugerahkan al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Quran dan As Sunnah) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).*

Dari ayat tersebut, pendidikan dan pelatihan dianggap sebagai kebajikan dimana sifat-sifat tersebut menyamai harta dan kekayaan yang banyak.

Sejalan dengan penelitian terdahulu menunjukkan hasil mengenai metode pelatihan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Widyasari, 2015) menunjukkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa pelatihan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan dan metode pelatihan sebagai salah satu komponen pelatihan tentunya juga turut berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan pelatihan itu sendiri.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) juga mendapatkan hasil bahwa metode pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Dengan adanya metode akan memudahkan jalannya pelatihan itu sendiri. Secara umum metode akan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu pelatihan. Banyak metode yang bias dipilih, namun jika metode tersebut tidak cocok dengan kebutuhan relawan pajak tentu hasilnya akan tidak maksimal.

SPT tahunan orang pribadi kanwil DJP Jawa timur III mengalami pertumbuhan sebesar 3,17% atau setara dengan 19.276 SPT jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya pertumbuhan positif juga terjadi pada jumlah pelapor SPT tahunan badan sebesar 20,46% atau setara dengan 3602 SPT tahunan jika dibandingkan periode yang sama dengan tahun sebelumnya. Trend peningkatan kepatuhan pelaporan SPT tahunan itu juga sejalan dengan peningkatan pembayaran PPh pasal 29 yang cukup signifikan dari Rp 118 miliar menjadi Rp 153 miliar atau setara dengan 29,66% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu (anam, 2023). Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa peningkatan kepatuhan pajak meningkat dan hal ini tidak lepas dari peran relawan pajak dalam membantu mendampingi para wajib pajak dalam melaporkan SPT maka pelatihan dengan metode yang sesuai dengan kebutuhan relawan pajak sangat dibutuhkan.

#### 4.3.3 Pengaruh materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa materi pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja rawan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa materi pelatihan yang baik dan sesuai mampu menjamin kinerja relawan pajak akan semakin lebih baik. Karena pemilihan materi adalah hal terpenting karena harus disesuaikan dengan pekerjaan atau tugas, kebutuhan, dan pendidikan agar tujuan dari diadakannya pelatihan tersebut dapat terealisasi.

Dalam sejarah Islam, sejak zaman jahiliyah telah ada pengambilan budak sebagai buruh, pembantu atau pekerja, walaupun setelah zaman Islam perbudakaan mulai dikurangi. Ketika Islam datang, Rasulullah membawa sejumlah prinsip etika dan melakukan perubahan dalam memperlakukan pekerja dalam pekerjaan dan pendidikannya. Allah berfirman dalam QS Al-Jumu'ah (62) ayat 2 yang berbunyi :

هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ

Artinya : *Dialah yang mengutus seorang Rasul kepada kaum yang buta huruf dari kalangan mereka sendiri, yang membacakan kepada mereka ayat-ayat-Nya, menyucikan (jiwa) mereka dan mengajarkan kepada mereka Kitab dan Hikmah (Sunnah), meskipun sebelumnya, mereka benar-benar dalam kesesatan yang nyata.*

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa nabi Muhammad diutus oleh Allah dengan kebenaran yang dibawa kepada kaum yang belum tahu membaca dan menulis pada waktu itu. Rasulullah yang mengajarkan Al-Qur'an dan As-Sunah kepada mereka agar mereka menjadi kaum yang lebih baik dan jauh dari kesesatan.

Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2020) menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Materi pelatihan juga merupakan variabel yang sangat penting dalam proses pelatihan. Karena materi pelatihan harus update sesuai dengan kondisi terbaru dan undang-undang yang terbaru agar peserta yang terdiri dari relawan pajak dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang saat ini terjadi.

Dan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2013) juga menunjukkan hasil bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa materi pelatihan telah sesuai dengan kebutuhan. Hal ini berarti bahwa materi pelatihan yang merupakan kesesuaian isi materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan.

Di tahun 2022 Direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan realisasi kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan tahunan SPT di tahun 2022 sebesar 83,2% dengan tercapainya target yang ditetapkan di tahun 2022 sebesar 80%. Dari catatan DJP, jumlah total wajib pajak di tahun 2022 sebanyak 19,08 juta. Itu artinya, tingkat kepatuhan berada di level 83,2% maka sepanjang tahun 2022 total penyampaian SPT oleh wajib pajak

mencapai 15,87 juta (Sopiah, 2023). Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa peningkatan kepatuhan pajak meningkat dan hal ini tidak lepas dari peran relawan pajak dalam membantu mendamping para wajib pajak dalam melaporkan SPT maka pelatihan dengan materi yang sesuai sangat dibutuhkan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai pengaruh *self assessment system*, metode pelatihan dan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Self assessment system* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Artinya semakin baik *self assessment system* yang diterapkan maka akan meningkatkan kinerja relawan pajak.
2. Metode pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Artinya semakin baik dan kesesuaian metode dengan kebutuhan relawan pajak akan meningkatkan kinerja relawan pajak.
3. Materi pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Artinya semakin baik dan sesuai materi dengan metode pelatihan maupun kebutuhan relawan pajak akan meningkatkan kinerja relawan pajak.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil Jawa Timur III), penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan evaluasi dalam mengambil keputusan. Direktorat Jenderal Pajak juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja relawan pajak seperti penerapan *self assessment system* yang baik dan pelatihan yang memadai sesuai dengan kebutuhan relawan pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai relawan pajak dengan menggunakan variabel lain sehingga memperoleh hasil penelitian yang lebih lengkap serta variatif. Hal ini dikarenakan penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan sehingga diharapkan ada peneliti lanjutan yang mengkaji dalam bidang perpajakan khususnya relawan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-, Jurnal. 2018. "Vol. 11 No. 2, Juli 2018 Jurnal Al-'Adl" 11 (2): 81–88.
- Anisa Sopiah. 2023. "Duh! Tingkat Kepatuhan Lapor Spt 2022 Tak Sampai 90%." 2023. [https://www.cnbcindonesia.com/news/20230103173438-4-402504/Duh-Tingkat-Kepatuhan-Lapor-Spt-2022-Tak-Sampai-90#:~:Text=Dari Catatan Djp%2c Jumlah Total,2022 Sebanyak 19%2c08 Juta.](https://www.cnbcindonesia.com/news/20230103173438-4-402504/Duh-Tingkat-Kepatuhan-Lapor-Spt-2022-Tak-Sampai-90#:~:Text=Dari%20Catatan%20Djp%20Jumlah%20Total,2022%20Sebanyak%2019%20Juta.)
- 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)."
- Aprilia. 2020. "Pengaruh Faktor-Faktor Self Assessment System Terhadap Kinerja Karyawan Di Kpp Madya Sidoarjo."
- Aprilia, Ayu, And Puspita 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)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 9 (2): 91. <https://doi.org/10.36080/Jak.V9i2.1416>.
- Choirul Anam. 2023. "Spt Tahunan Badan Di Kanwil Djp Jatim Iii Tumbuh 20,46 Persen." 2023. <https://surabaya.bisnis.com/read/20230404/531/1643623/spt-tahunan-badan-di-kanwil-djp-jatim-iii-tumbuh-2046-persen>.
- Danang Sunyoto. 2018. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Destia, Feny, And Fajar Nurdin. 2022. "Perilaku Kepatuhan Pajak: Persepsi Calon Wajib Pajak Potensial." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban Vii* (1): 147–62.
- Dewi, Sally Arianita, And Ahmad Badawi Saluy. 2022. "The Effect Of Training Material And Instructor On The Behavior Of Graduates Of Teacher Academy Program With Learning Outcome As Intervening Variable ( Case Study At Xyz Company )" 4 (2): 270–78.
- Donni Juni Priansa. 2016. *Perencanaan & Pengembangan Sdm*. Bandung: Alfabeta.
- Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya Bandung.
- Dwianika, Agustine, And Irma Paramita Sofia. 2019. "Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban?" *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 4 (2): 1176–91.
- Febriyanti, Anggita Ria, Hamidah Nayati Utami, And Mochammad Soe'oad Hakam. 2013. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Karyawan." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 1 (2): 158–67.
- Hardjana. 2001. *Training Sdm Yang Efektif*. Yoyakarta: Kanisius.
- I Nyoman Darmayasa, Bagus Putra Wibawa, Ketut Nurhayanti. 2020. "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" 4 (2): 208–27.

- Jannah, R, And S Andriani. 2022. "Religiusitas, Konseptual Dan Adaptif Terhadap Kinerja Relawan Pajak Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang." *Ekuitas: Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah* 4 (1): 36–43. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.1671>.
- M, Robi Maulana, And Desi Yulianti. 2022. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Studi Kasus Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Mikro Piloting Majalengka )."
- Made, Ni, Ayu Sri, Putri Artini, Luh Melly Astari, Ni Putu, Purnama Sari, And Universitas Pendidikan Ganesha. 2021. "Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas" 14 (1): 73–81.
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (Edisi Kedua)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Ed. 18. Andi.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merry Intan Permata, Fatmawati Zahroh. 2022. "Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Kota Pati." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4 (12): 5453–61. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1999>.
- Muhammad Nurfaizy Hamdan, Lince Bulutoding, Sumarlin. 2021. "Kajian Kinerja Relawan Pajak Dalam Perspektif Islam" 2: 205–20.
- Mulyadi Dan Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nabila, D Tialurra Della, I Dewa Ketut Yudha S, And Abdul Manan. 2019. "Edukasi Penggunaan E-Filing Melalui Program Relawan Pajak 2019" 1 (2): 217–22.
- Narti Eka Putri, And Dessy Agustin. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: Kpp Pratama Kebayoran Lama Kota Jakarta Selatan)" 3 (2): 1–9.
- Polii, Chyntia Magdalena, And Jullie J Sondakh. 2017. "The Effect Of Modernization On Tax Administration To Performance Of Pratama Tax Service Office Kotamobagu" 5 (2): 1965–75.
- Putri, L P, And D W Irawanto. 2013. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pdam Kota Malang)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*.
- Rahayu, S, K. 2016. *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Rahmad Fauzi Lubis. 2019. "Kemampuan, Perhatian Siswa 152." *Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 152–75.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sani, Achmad, And Vivin Maharani Ekowati. 2020. "Spirituality At Work And Organizational Commitment As Moderating Variables In Relationship Between Islamic Spirituality And Ocb Ip And Influence Toward Employee Performance." *Journal Of Islamic Marketing* 11 (6): 1777–99. <https://doi.org/10.1108/jima-08-2018-0140>.

- Sari, Tini Dita. 2016. "Pengaruh System Self Assesment Terhadap Kinerja Pegawai Pajak ( Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kpp Kebayoran Baru Tiga Jakarta Selatan )," 99–125.
- Savitri, S I, N Nuraini, And A Mardatillah. 2015. "Persepsi Individu Terhadap Efektivitas Training Dalam Meningkatkan Kinerja." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, No. 1: 88–103.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ykpn.
- Simanjuntak, P.J. 2015. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, L. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarma, Ade, And Muhammad Khairul Amal. 2023. "Efektivitas Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan" 14 (1): 119–30.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sultana, Nadeem Iqbal, Naveed Ahmad, And Komal Javaid. 2013. "Impact Of Training On Employee Performance In The Context Of Telecommunication Sector Of D. G. Khan, (Pakistan)." *International Letters Of Social And Humanistic Sciences* 17: 60–73. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.17.60>.
- Suparyadi. 2015a. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetisi Sdm*. Jakarta: Andi.
- Suparyadi. 2015b. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yoyakarta: Andi.
- Surya Dharma. 2003. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Suryantara, I Gede. 2021. "Terima Kasih Relawan Pajak, Ini Harapan Ke Depan." Pajak.Go.Id. 2021. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/terima-kasih-relawan-pajak-ini-harapan-ke-depan>.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss*. Jakarta: Kencana.
- Wicaksono, Galih. 2020. "Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember." *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 4 (1): 64–69. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i1.7817>.
- Widyasari, Reni, M. Djudi Mukzam, And Arik Prasetya. 2015. "Karyawan ( Studi Pada Karyawan Pt . Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang )." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 2 (2): 1–9.
- Wulandari, Arviana. 2020. "Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan Dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan." *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 15 (1): 40–53. <https://doi.org/10.32534/jv.v15i1.1010>.
- Yulia, Yosi, Ronni Andri Wijaya, And Desi Permata Sari M. Adawi. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi

Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang” 1 (4): 305–10.  
<https://doi.org/10.31933/Jemsi>.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEND S. PARMAN NO. 100 MALANG 65122  
TELEPON (0341) 403333, 403461; FAKSIMILE (0341) 403463; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-33/WPJ.12/WPJ.125/2023 26 Mei 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Izin Riset a.n. Aziz Malikuz Zahir

Yth. Aziz Malikuz Zahir  
Jl. Raya Candi VI D No. 2, Karang Besuki, Sukun, Kota Malang

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor B.0350/F.Ek.1/PP.00.9/05/2023 tanggal 23 Mei 2023, dengan informasi:

NIM : 201910230311048  
Kategori riset : Gelar-S1  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Judul Riset : Pengaruh Self Assesment System, Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak  
Izin yang diminta : Kuisisioner

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

1. Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 26 Mei 2023 s/d 26 November 2023 ;
2. Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
3. Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
4. Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
5. Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

2

Demikian disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor Wilayah Direktorat  
Jenderal Pajak Jawa Timur III  
Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan,  
dan Hubungan Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik  
Vincentius Sukanto

Tembusan:



## Lampiran 2

6/21/23, 1:48 PM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI**

## IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 19520088  
 Nama : Aziz Malikuz Zahir  
 Fakultas : Ekonomi  
 Program Studi : Akuntansi  
 Dosen Pembimbing : Fatmawati Zahroh, M.S.A  
 Judul Skripsi : PENGARUH *SELF ASSESMENT SYSTEM*, METODE PELATIHAN DAN MATERI PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK (Studi Empiris Pada Relawan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Pajak Jawa Timur III)

## JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	24 Oktober 2022	Bimbingan pengajuan judul skripsi	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	20 Februari 2023	Konsultasi mengenai judul skripsi	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	24 Februari 2023	Konsultasi mengenai judul skripsi	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	3 Maret 2023	Konsultasi BAB 1	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	6 Maret 2023	Konsultasi BAB 1	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	8 Maret 2023	Konsultasi BAB 1 dan Indikator Penelitian	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
7	17 Maret 2023	Konsultasi BAB 1,2 dan 3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
8	20 Maret 2023	Konsultasi BAB 1,2 dan 3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
9	19 Mei 2023	Revisi Proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
10	22 Mei 2023	Revisi Proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
11	23 Mei 2023	Revisi Proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
12	25 Mei 2023	Bimbingan terkait kuisioner	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
13	5 Juni 2023	Bimbingan terkait olah data	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
14	8 Juni 2023	Bimbingan terkait olah data	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
15	9 Juni 2023	Bimbingan terkait olah data	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

6/21/23, 1:48 PM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi

16	18 Juni 2023	Bimbingan Bab IV & V	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
17	19 Juni 2023	Bimbingan Bab IV & V	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

Malang, 19 Juni 2023

Dosen Pembimbing

**Fatmawati Zahroh, M.S.A**

**Lampiran 3****BIODATA PENELITI**

Nama : Aziz Malikuz Zahir  
 Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 12 Juni 2000  
 Alamat Asal : Jl. Jambu Air No. 35, Rt 09 Rw 02, Kel. Pegadungan Kec. Kalideres  
 Jakarta Barat  
 Telepon/Hp : 082297605055  
 E-mail : azizmalikuzzahir@gmail.com

**Pendidikan Formal**

2006-2012 : SDN 11 Pagi Pegadungan  
 2012-2015 : MTS Daar El- Qolam  
 2015-2018 : MA Daar El- Qolam  
 2019-2023 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Program Studi Akuntansi

**Pendidikan Non Formal**

2019-2020 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Maulana Malik  
 Ibrahim Malang  
 2020-2021 : Program Pengembangan Bahasa Inggris (PPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim  
 Malang  
 2022 : Sertifikasi Brevet Pajak A & B CV. Bina Muda Inspira

**Pengalaman Organisasi**

- Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Akuntansi UIN Malang Tahun 2020
- Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa (HMJ) Jurusan Akuntansi UIN Malang Tahun 2021
- CO Kominfo Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Ekonomi UIN Malang Tahun 2022
- Ketua Umum Tax Center UIN Malang Tahun 2022-2023
- Relawan Pajak Mahasiswa Kanwil DJP Jawa Timur III Tahun 2023

## Lampiran 4

Variabel	Indikator	Item	Reverensi
<i>Self Assesment System</i> (X1)	a) Pengetahuan mengenai tarif pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui tarif pajak terbaru</li> <li>b. Mengetahui cara perhitungan sesuai tarif yang berlaku</li> </ul>	(Sari, 2016) (Rahayu, 2016)
	b) Membayar pajak terutang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menghitung pajak terutang dengan benar</li> <li>b. Membayar pajak terutang tepat waktu</li> </ul>	
	c) Melaporkan pajak penghasilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) dengan benar</li> <li>b. Melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) yang telah diisi tepat waktu</li> </ul>	
Metode Pelatihan (X2)	a) Metode pelatihan sesuai dengan materi yang akan dibahas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian metode dengan materi pelatihan</li> <li>b. metode membantu penyerapan materi oleh peserta</li> </ul>	(Mangkunegara, 2013) (Savitri, dkk, 2015)
	b) Penyelenggara pelatihan memiliki kesiapan dalam membantu peserta pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara membantu peserta lebih aktif</li> <li>b. Penyelenggara melakukan simulasi penyelesaian masalah</li> </ul>	
	c) Metode pelatihan sesuai dengan tingkat kemampuan peserta pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Metode yang digunakan sesuai dengan kebutuhan peserta</li> <li>b. Kesesuaian metode yang digunakan sesuai</li> </ul>	

		dengan kemampuan peserta	
Materi Pelatihan (X3)	a) Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan relawan pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan relawan pajak</li> <li>b. Tingkat keakuratan materi pelatihan dengan kebutuhan relawan pajak</li> </ul>	(Putri & Irawanto, 2013) (Mangkunegara, 2013) (Lubis, 2019)
	b) Penyampaian Materi pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian materi dengan baik</li> <li>b. Penyampaian materi dengan menarik</li> </ul>	
	c) Manfaat materi pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Materi pelatihan memberikan pengetahuan baru kepada relawan pajak</li> <li>b. Materi pelatihan memberikan keterampilan baru kepada relawan pajak</li> </ul>	
	d) Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat relevansi materi pelatihan dengan tujuan pelatihan</li> <li>b. Tingkat relevansi materi dengan metode pelatihan</li> </ul>	
Kinerja Relawan Pajak (Y)	a) Kualitas kerja relawan pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berusaha meningkatkan kualitas kerja</li> <li>b. Memenuhi <i>code of conduct</i> sebagai relawan pajak</li> </ul>	(Hamdan & Bulutoding, 2021) (Jannah & Andriani, 2022)
	b) Kuantitas kerja relawan pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan</li> </ul>	

		b. Berusaha lebih baik dari rekan kerja yang lain	
	c) Inisiatif kerja	a. kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan a. kesedian melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya	
	d) Sikap relawan pajak	a. Menghormati wajib pajak b. Menghormati pimpinan dan semua anggota	
	e) Membantu wajib pajak	a. Asistensi kepada wajib pajak tata cara mengisi SPT dengan benar b. Meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.	

**Lampiran 5****KUESIONER PENELITIAN**

Kepada responden yang terhormat,

Berkenan dengan pelaksanaan penelitian skripsi yang berjudul **“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)**. Dengan ini saya mohon kesediaan Saudara/i rekan sesama Relawan Pajak Mahasiswa tahun 2022 & 2023 meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata.

Saya ucapkan terima kasih kepada Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Hormat Saya,

Aziz Malikuz Zahir  
NIM. 19520088

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

NIM/NPM :

Jenis Kelamin :

Asal Kampus :

Relawan Pajak Tahun :

### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah (√) pada pernyataan dibawah ini sesuai dengan penilaian yang

Anda pilih. Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

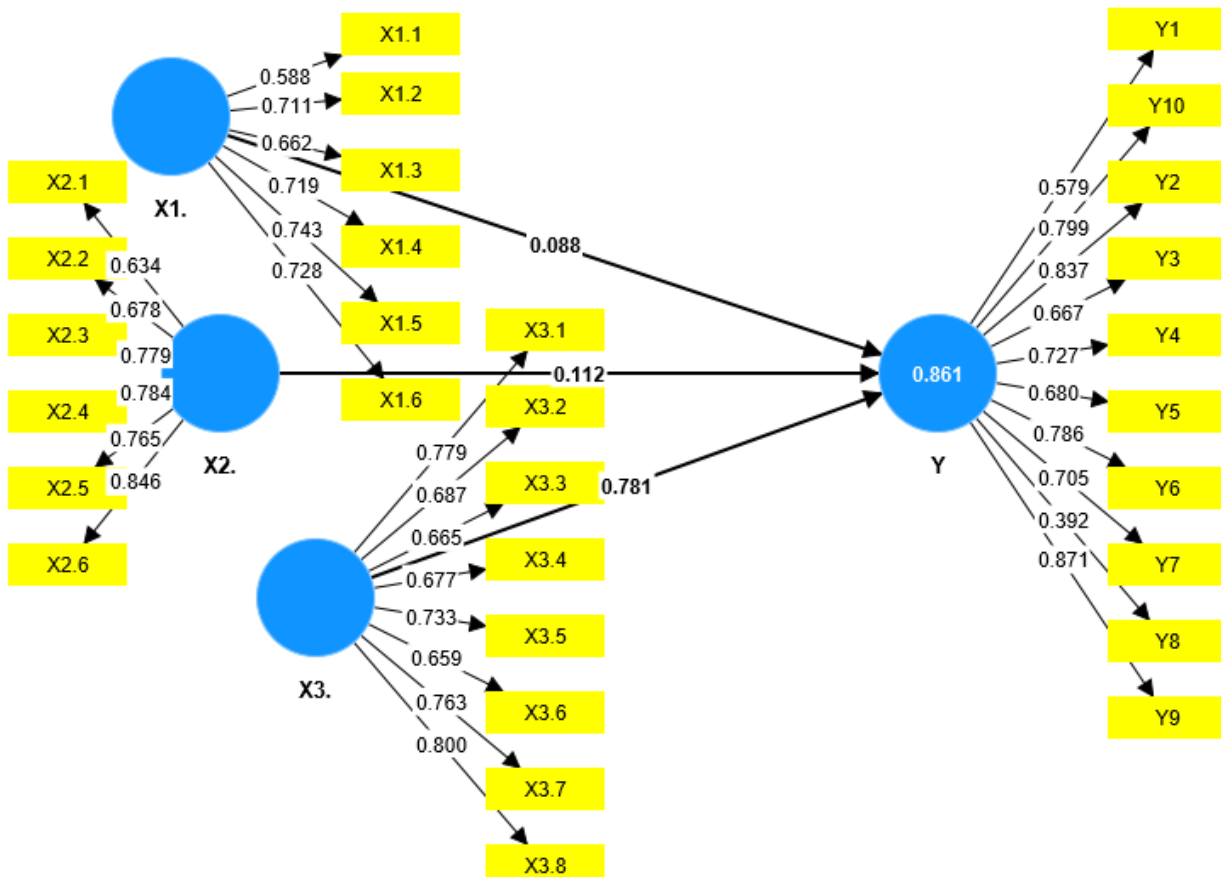
S = Setuju

SS = Sangat Setuju

<i>Self Assesment System</i>						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengetahui tarif pajak terbaru					
2	Saya mengetahui tata cara perhitungan sesuai tarif yang berlaku					
3	Menghitung pajak terutang dengan benar					
4	Membayar pajak terutang tepat waktu					
5	Melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) dengan benar					
6	Melaporkan SPT yang telah diisi tepat waktu					
Metode Pelatihan						
1	Metode pelatihan yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan					
2	Metode pelatihan yang digunakan membantu peserta menyerap materi yang diberikan					
3	Penyelenggara pelatihan membantu peserta lebih aktif					
4	Penyelenggara pelatihan melakukan simulasi penyelesaian masalah					
5	Metode yang digunakan sesuai yang dibutuhkan peserta pelatihan					
6	Kesesuaian metode yang digunakan dengan kemampuan peserta pelatihan					

Materi Pelatihan						
1	Materi pelatihan sesuai dengan tema pelatihan					
2	Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan relawan pajak					
3	Materi pelatihan disampaikan dengan baik					
4	Materi pelatihan disampaikan dengan menarik					
5	Materi pelatihan memberikan pengetahuan baru kepada relawan pajak					
6	Materi pelatihan memberikan keterampilan baru kepada relawan pajak					
7	Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan					
8	Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan metode pelatihan					
Kinerja Relawan Pajak						
1	Saya berusaha meningkatkan kualitas kerja					
2	Saya mematuhi <i>code of conduct</i> sebagai relawan pajak					
3	Saya meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan					
4	Saya berusaha lebih baik dari pada rekan kerja yang lain					
5	Saya tidak suka menunda pekerjaan					
6	Saya menetapkan target dalam melakukan pekerjaan					
7	Saya bersedia melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan					
8	Saya bersedia melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugas saya					
9	Saya menghormati wajib pajak					
10	Saya menghormati pimpinan dan semua anggota					
11	Saya mampu berkomunikasi dengan rekan kerja yang lain					
12	Saya mampu bekerja sama dengan tim					
13	Saya membantu asistensi kepada wajib pajak tata cara mengisi SPT dengan benar					
14	Saya berusaha meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya					

## Lampiran 6



## Pemuatan luar (Outer loadings)

	X1.	X2.	X3.	Y
X1.1	0.588			
X1.2	0.711			
X1.3	0.662			
X1.4	0.719			
X1.5	0.743			
X1.6	0.728			
X2.1		0.634		
X2.2		0.678		
X2.3		0.779		
X2.4		0.784		
X2.5		0.765		
X2.6		0.846		
X3.1			0.779	
X3.2			0.687	
X3.3			0.665	
Y1				0.579
Y10				0.799
Y2				0.837
Y3				0.667
Y4				0.727
Y5				0.680
Y6				0.786
Y7				0.705
Y8				0.392
Y9				0.871

## R-square - Ringkasan

	R-square	Adjusted R-square
Y	0.863	0.861

## Validitas dan reliabilitas konstruk - Ringkasan

Perbesar (87%)

Salin ke Excel

Salin ke R

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
X1.	0.773	0.777	0.846	0.524
X2.	0.844	0.859	0.885	0.564
X3.	0.869	0.881	0.897	0.522
Y	0.899	0.904	0.920	0.591

## Koefisien jalur - Rata-rata, STDEV, Nilai-T, Nilai-p

Perbesar (87%)

Salin ke Excel

Salin ke R

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)
X1. -> Y	0.088	0.090	0.040	2.181	0.029
X2. -> Y	0.112	0.109	0.045	2.497	0.013
X3. -> Y	0.781	0.784	0.045	17.229	0.000

## Lampiran 7



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zuraidah, M.S.A  
 NIP : 197612102009122001  
 Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Aziz Malikuz Zahir  
 NIM : 19520088  
 Konsentrasi : Perpajakan  
 Judul Skripsi : **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)**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

<b>SIMILARTY INDEX</b>	<b>INTERNET SOURCES</b>	<b>PUBLICATION</b>	<b>STUDENT PAPER</b>
<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 Juli 2023

UP2M



Zuraidah, M.S.A