

**PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN
INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA KERJA RELAWAN
PAJAK**

**(Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun
2022)**

TUGAS AKHIR

CLARISSA HELEN REHUEL

193403516101



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN
INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA KERJA RELAWAN
PAJAK**

**(Studi Kasus pada Relawan Pajak se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun
2022)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

Clarissa Helen Rehuel

1934031516101



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN
INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK
(Studi Kasus Pada Relawan Pajak se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun
2022)**

Merupakan gagasan atau hasil murni karya penulis, kecuali acuan atau kutipan yang telah mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Sepanjang sepengetahuan penulis tugas akhir ini belum pernah diajukan atau diterbitkan oleh orang lain. Jika dalam penulisan terdapat kesalahan dan kekeliruan sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis.

Jakarta, 8 Februari 2023

Yang menyatakan,



Clarissa Helen Rehuel
NPM: 193403516101

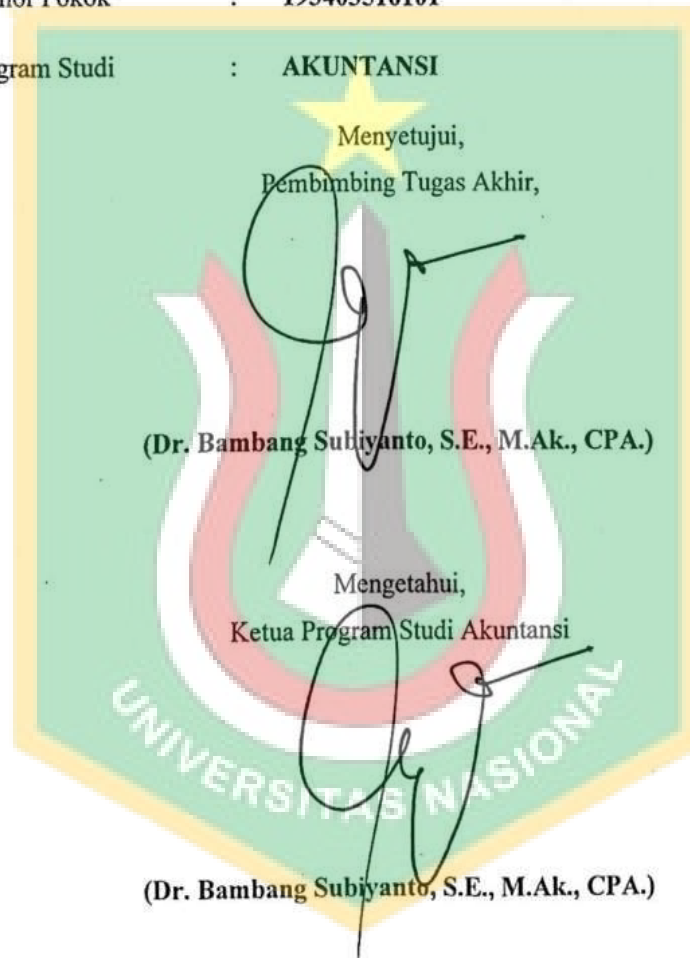
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK (Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2022)**

Nama Mahasiswa : **CLARISSA HELEN REHUEL**

Nomor Pokok : **193403516101**

Program Studi : **AKUNTANSI**



Jakarta: 8 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK (Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2022)**

Nama Mahasiswa : **CLARISSA HELEN REHUEL**

Nomor Pokok : **193403516101**

Program Studi : **AKUNTANSI**



Jakarta: 6 Maret 2023

Jakarta: 16 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH METODE PELATIHAN, MATERI PELATIHAN, DAN INSTRUKTUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK (Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan Tahun 2022)

Oleh:

Clarissa Helen Rehuel

NPM: 193403516101

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Bambang Subiyanto S.E., M.Ak., CPA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Instruktur Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Kasus Pada Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2022). Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 86 responden Relawan Pajak Se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.0. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Metode Pelatihan (X_1), Materi Pelatihan (X_2), dan Instruktur Pelatihan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Relawan Pajak (Y). Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadikan Kanwil DJP Jakarta Selatan II mampu memperhatikan kualitas Metode Pelatihan, efektivitas Materi Pelatihan dan kualifikasi Instruktur pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja Relawan Pajak.

Kata Kunci: Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Kinerja Relawan Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRAINING METHODS, TRAINING MATERIALS, AND TRAINING INSTRUCTORS ON THE PERFORMANCE OF TAX VOLUNTEERS

***(Case Study on Tax Volunteers in the Regional Office of DGT South Jakarta II
in 2022)***

By:

Clarissa Helen Rehuel

NPM: 193403516101

Thesis, under the guidance Dr. Bambang Subiyanto S.E., M.Ak., CPA.

This study aims to determine the effect of Training Methods, Training Materials, and Training Instructors on the Performance of Tax Volunteers (Case study on Tax Volunteers in the Regional Office of DJP South Jakarta II in 2022). The data of this study used primary data in the form of questionnaires to 86 respondents of Tax Volunteers in the Regional Office of DJP South Jakarta II. The data analysis technique used inferential analysis with multiple linear regression and used the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 26.0. The results of multiple linear regression analysis show that the variables of Training Methods (X_1), Training Materials (X_2) and Training Instructor (X_3) have a positive and significant effect on the Performance of Tax Volunteers. The results of this study hope that the Region Office of DGT South Jakarta II able to pay attention to the quality of Training Methods, the effectiveness of Training Materials and the qualifications of training instructors who can improve the performance of Tax Volunteers.

Keywords: *Training Methods, Training Materials, Training Instructors, Performance of Tax Volunteers.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

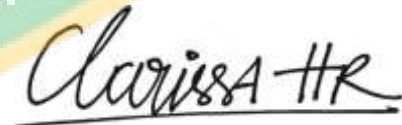
A. BIODATA DIRI

1. Nama : Clarissa Helen Rehuel
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 16 Mei 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Swadaya No. B-23 Komp. DDN I
RT/RW 003/04, Pondok Labu, Cilandak,
Jakarta Selatan 12450.
5. No. Handphone : 082111618449
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Kristen
8. Kewarganegaraan : WNI
9. Email : clrshelen@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD Negeri Cilandak Barat 08 Jakarta
2. 2013 – 2016 : SMP Negeri 226 Jakarta
3. 2016 – 2019 : SMA Negeri 46 Jakarta
4. 2019 – 2023 : Universitas Nasional

Jakarta, 01 Februari 2023



Clarissa Helen Rehuel
NPM: 193403516101

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Instruktur Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak (Studi Kasus Pada Relawan Pajak se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2022)”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, Kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto S.E., M.Ak., CPA., selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Abdul Hadi Achmad, M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang saya hormati.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Responden yaitu Relawan Pajak se-Kanwil DJP Jakarta Selatan II yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
8. Papa tercinta, Hardiansyah D. Purba, yang selalu memanjatkan doa, kasih sayang serta dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Nenek dan kakak Chatrine Monika Destriana Purba, serta keluarga besar yang selalu memberi dukungan, doa, motivasi dan tanggapan yang membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman terkasih di bangku kuliah dari awal saya menjadi mahasiswa baru di FEB Akuntansi, Nabila dan Imam yang selalu membantu baik dalam memberikan ide maupun mengajari saya sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
11. Kepada teman-teman TC (Tax Center) Agung, Punto, Nahl Bimo, Samuel, Satria, Febrian, Winky, Yoli, Gabriella, Icha, Pimpi, Siska, Adinda, Anna, yang selalu menghibur dan memberi semangat, doa serta dukungan kepada penulis.
12. Sahabat virtual tersayang, *douzeffleurs* yang selalu mendoakan, mendukung, serta menghibur dari jauh dan bersedia menjadi tempat curahan hati yang sangat baik.
13. Terima kasih untuk teman-teman PO UNAS yang selalu menghibur, membantu menghubungi responden untuk penelitian penulis, memanjatkan doa serta dukungan, dan menjadi tempat curahan hati yang terbaik sehingga penulis mendapatkan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional khususnya Program studi Akuntansi, terima kasih untuk dukungan serta bantuannya selama ini.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terima kasih atas segala doa dan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati serta kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis berharap akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi yang berhubungan dalam skripsi ini

Jakarta, 01 Februari 2023

Clarisa HR

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	9
1. Teori Atribusi	9
2. Pajak	9
a) Pengertian Pajak	9
b) Fungsi Pajak	10

c) Ciri-Ciri Pajak.....	11
d) Jenis-Jenis Pajak	11
e) Jenis Pajak di Indonesia.....	12
f) SPT dan e-filling.....	13
3. Relawan Pajak	15
4. Pelatihan.....	17
a) Pengertian Pelatihan.....	17
b) Tujuan Pelatihan	18
c) Manfaat Pelatihan	19
d) Dimensi-dimensi Pelatihan	21
e) Faktor-faktor yang berperan dalam pelatihan	22
5. Metode Pelatihan	22
6. Materi Pelatihan	27
7. Instruktur Pelatihan.....	29
8. Kinerja.....	30
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	32
1. Metode Pelatihan dan Kinerja	32
2. Materi Pelatihan dan Kinerja	32
3. Instruktur Pelatihan dan Kinerja.....	33
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	33
D. Kerangka Analisis	36
E. Hipotesis	36
1. Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	37
2. Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	37
3. Pengaruh Instruktur Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Objek Penelitian	38
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	38
C. Data Penelitian	39
1. Sumber Data dan Jenis Data	39
a. Sumber Data.....	39
b. Jenis Data	39

2. Populasi dan Sampel	39
a. Populasi.....	39
b. Sampel.....	40
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	41
D. Jenis Variabel yang Digunakan	41
E. Definisi Operasional.....	42
F. Metode Analisis	44
1. Analisis Statistik Deskriptif	44
2. Uji Kualitas Data	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Multikolonieritas.....	46
c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
G. Pengujian Hipotesis.....	47
1. Regresi Linear Berganda	47
2. Uji Simultan (Uji F).....	48
3. Uji Parsial (Uji t)	48
4. Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Objek Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum.....	49
a. Pengertian Kantor Pajak DJP	49
b. Kantor Wilayah DJP Jakarta selatan II	49
c. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah DJP.....	50
2. Gambaran Umum Responden.....	51
3. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4. Gambaran Responden Berdasarkan Program Studi.....	52
5. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah	52
B. Hasil Penelitian.....	53
1. Analisis Statistik Deskriptif	53

a. Variabel Metode Pelatihan (X1)	53
b. Variabel Materi Pelatihan (X2).....	54
c. Variabel Instruktur Pelatihan (X3).....	55
d. Variabel Kinerja Relawan Pajak (Y).....	56
2. Hasil Uji Kualitas Data	58
a. Hasil Uji Validitas.....	58
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
a. Hasil Uji Normalitas	60
b. Hasil Uji Multikolinieritas	63
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
5. Hasil Pengujian Hipotesis	66
a. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
b. Hasil Uji Parsial (Uji t)	66
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
C. Pembahasan	69
1) Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	69
2) Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	69
3) Pengaruh Instruktur Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	70
D. Rangkuman Hasil Penelitian.....	71
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional	42
Tabel 3.3 Instrumen Penilaian Kuesioner	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi	52
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah	52
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Metode Pelatihan (X1).....	53
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Materi Pelatihan (X2)	54
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Instruktur Pelatihan (X3)	55
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Relawan Pajak (Y).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Metode Pelatihan.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Materi Pelatihan	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instruktur Pelatihan.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kinerja Relawan Pajak.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 4.18 Hasil Uji R2	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017-2021... 1	
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2: Data Hasil Penelitian.....	84
Lampiran 3: Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	89
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas.....	95
Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinieritas.....	96
Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	96
Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 10: Hasil Uji F.....	97
Lampiran 11: Hasil Uji t.....	97
Lampiran 12: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
Lampiran 13: Logbook Konsultasi Bimbingan.....	98
Lampiran 14: Turnitin.....	99

