

PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA RELAWAN PAJAK TAX CENTER UNIVERSITAS

Stefanie Irwan*, Eko Budi Santoso
Universitas Ciputra

Abstract: Taxes are a source of state income which has an important role in advancing the country's economy. Through the projection of tax revenues as the main source of income in the APBN, tax compliance is the main component of maximizing tax revenues. One of the strategic programs carried out by the Directorate General of Taxes (DJP) to maintain and increase formal taxpayer compliance is collaborating with the Tax Center academic community to invite students to get involved in tax volunteer activity programs. The performance of tax volunteers can be influenced by various factors, two of which are training and work motivation. This research aims to determine the influence of training and work motivation variables on the performance of tax volunteers. This research used a population of 286 tax volunteers who participated in the 2022 Annual SPT assistance activities and 260 tax volunteers who participated in the 2023 Annual SPT assistance activities. The total data that constituted the research population was 546 tax volunteers. Data collection was carried out by distributing questionnaires via Google Forms to all tax volunteers. Data analysis used multiple linear regression using Stata version 14.2. The research results prove that training and work motivation variables have a positive effect on the performance of tax volunteers.

Keywords: Training, Work Motivation, Tax Volunteer Performance

Abstrak: Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian negara. Melalui proyeksi penerimaan pajak sebagai sumber pendapatan utama dalam APBN maka kepatuhan pajak adalah komponen utama memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu program strategis yang

*Corresponding Author.
e-mail: stefanieirwan13@gmail.com

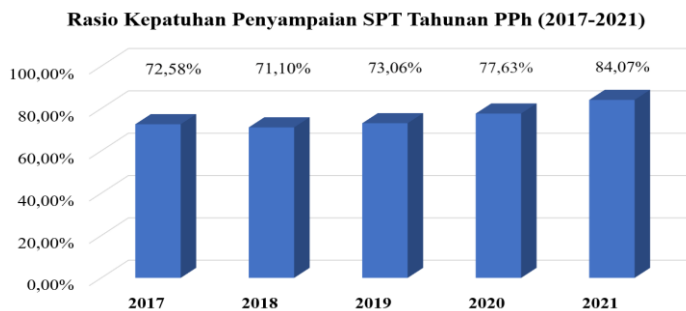
dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menjaga dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak formal yaitu melakukan kerja sama dengan civitas akademik Tax Center untuk mengajak mahasiswa terlibat dalam program kegiatan relawan pajak. Adapun kinerja relawan pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dua diantaranya yaitu pelatihan dan motivasi kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja relawan pajak. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 286 relawan pajak yang turut bergabung dalam kegiatan asistensi SPT Tahunan tahun 2022 dan 260 relawan pajak yang turut bergabung dalam kegiatan asistensi SPT tahunan tahun 2023. Jumlah data yang menjadi populasi penelitian yaitu 546 relawan pajak. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner melalui google form kepada seluruh relawan pajak. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan Stata versi 14.2. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak.

Kata kunci: Pelatihan, Motivasi Kerja, Kinerja Relawan Pajak

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib paksaan kepada negara yang berhutang kepada individu atau entitas di Indonesia berlandaskan hukum UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan prosedur pajak. Pendapatan pemerintah, dalam bentuk pajak, memainkan peran penting dalam pertumbuhan dan peningkatan ekonomi suatu negara. Melalui proyeksi penerimaan pajak sebagai sumber pendapatan utama dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN), maka kepatuhan pajak adalah komponen utama agar dapat memaksimalkan penerimaan pajak tersebut (Chandra & Sandra, 2020). Berdasarkan data Kementerian Keuangan, rasio kepatuhan Wajib Pajak melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk pajak penghasilan (PPh) pada tahun 2021 sebesar 84,07%. Dari Gambar 1, juga dapat diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir ini penyampaian SPT Tahunan cenderung mengalami pertumbuhan. Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak (Liputan6, 2023), per 31 Maret 2023 sebanyak 11,39 juta wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Angka tersebut

setara dengan 61,80% dari target rasio kepatuhan SPT Tahunan tahun pajak 2022, yaitu sejumlah 83% yang berlaku sampai dengan akhir tahun 2023 (Kompas, 2023). Perihal ini menandakan bahwa masih dibutuhkan kerja keras dan kerja sama yang konsisten dengan berbagai pihak untuk mencapai target rasio kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan

Sumber: Laporan Tahunan DJP (2021)

Pada setiap tahun, terutama ketika mendekati masa pelaporan pajak orang pribadi yakni pada tanggal 31 Maret di tahun berikutnya, petugas Kantor Pelayanan Pajak biasanya mengalami kesibukan yang sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami dan memanfaatkan fasilitas elektronik yang telah disiapkan oleh DJP (Rumapea *et al.*, 2021). Melalui fenomena tersebut, salah satu program strategis yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menjaga dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak formal yaitu melakukan kerja sama dengan civitas akademik Tax Center untuk mengajak mahasiswa terlibat dalam program kegiatan relawan pajak. Pada program ini, relawan pajak ditugaskan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan edukasi mengenai perpajakan dan pendampingan langsung dalam bentuk asistensi ataupun konsultasi mengenai pengisian serta pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (Aprilia & Rani, 2020).

Untuk dapat mencapai tujuan pelaksanaan dari program relawan pajak, maka dari pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya salah satunya fasilitas berupa pelatihan yang dilaksanakan secara online maupun offline untuk meningkatkan kualitas kinerja relawan pajak. Pelatihan

pajak dibutuhkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan individu, agar kinerja atau kompetensi kerja dari relawan pajak juga meningkat (Wicaksono, 2020). Dalam skenario ini, sukarelawan pajak, adalah sumber daya manusia program, dan kualitasnya menentukan efisiensi program. Kegiatan pelatihan memungkinkan orang untuk mempelajari hal-hal baru dan menginternalisasi nilai-nilai penting, yang meningkatkan kapasitas mereka untuk melakukan pekerjaan mereka (Hermawati *et al.*, 2021). Selain pelatihan teknis berupa cara melaporkan SPT Tahunan melalui website, pihak DJP juga memberikan pembekalan kode etik kepada relawan pajak. Hal ini ditujukan agar para anggota relawan pajak bisa menjaga kerahasiaan data, sehingga memberikan rasa kenyamanan kepada wajib pajak yang dilayani.

Pada proses pelaksanaan pelatihan, melalui objek pengamatan yang dilaksanakan oleh peneliti saat berpartisipasi sebagai relawan pajak di kota Surabaya pada tahun 2022 yaitu terdapat beberapa hal yang tidak dijelaskan secara rinci oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak. Dalam perihal ini, salah satu contohnya pada saat relawan pajak melakukan asistensi pelaporan SPT Tahunan milik Wajib Pajak yang ternyata mengalami lebih bayar, atau menghadapi berbagai permasalahan lainnya seperti Pada saat menghadapi kejadian tersebut, relawan pajak diminta langsung untuk mengarahkan permasalahan tersebut kepada pegawai yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Di sisi lain, faktanya di lapangan pada saat periode pelaporan terkadang pegawai yang bertugas juga sibuk melayani Wajib Pajak lainnya. Selain itu jika hanya diarahkan kepada petugas, relawan pajak jadi tidak dapat memahami langkah apa yang perlu diambil apabila menghadapi situasi tersebut dan hanya bisa menunggu respon dari petugas.

Adapun faktor lainnya yang memengaruhi kinerja seseorang juga berasal dari motivasi diri dalam mengikuti kegiatan tersebut. Kinerja yang tinggi tidak dapat diperoleh hanya dengan kemampuan kerja saja, tetapi dibutuhkan juga dipengaruhi faktor lainnya, yaitu motivasi kerja (Djaya, 2021). Dalam hal motivasi setiap individu mengikuti program relawan pajak bisa berbeda-beda, ada yang karena ingin sekedar mendapat pengalaman, memahami tata cara pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi, memperoleh informasi atau mendapat wawasan baru, keinginan untuk membantu masyarakat, dan masih banyak lainnya. Dengan adanya motivasi kerja tepat dan tinggi yang ditampilkan oleh individu dalam bekerja, maka hasil pekerjaan individu tersebut akan makin baik (Fajri *et al.*, 2021). Menurut Abraham Maslow dalam penelitian Rosalina

& Suryani (2023), perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh motivasi. Menurut Teori Motivasi Abraham Maslow, orang memprioritaskan memenuhi keinginan dasar mereka sebelum pindah ke yang lebih kompleks. Dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, maka manusia akan berusaha untuk mencapai kebutuhan lainnya, hingga mencapai kebutuhan puncak yakni kebutuhan aktualisasi diri.

Menurut Djaya (2021), keberhasilan terlaksana atau tidaknya suatu program sangat dipengaruhi oleh kinerja individu yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, pentingnya mengupayakan untuk meningkatkan kinerja individu dalam sebuah program relawan pajak agar kedepannya mampu memberikan kontribusi sesuai dengan apa yang ditugaskan. Adanya motivasi yang kuat, serta pemberian pelatihan yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan individu dapat meningkat sehingga tujuan atau harapan dari program dapat tercapai. Kinerja relawan pajak dapat dinilai melalui kemampuan dalam melaksanakan tugas serta fungsinya demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Yasa *et al.*, 2021; Agriyanto *et al.*, 2022). Meskipun dengan adanya pemberian pelatihan dan ketepatan motivasi dirasa dapat meningkatkan kinerja dari individu, tetapi pada kenyataan di lapangan pasti terdapat kemungkinan permasalahan yang menyebabkan kurang efektifnya pelatihan dan kurang tingginya motivasi bekerja.

Kegiatan relawan pajak tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Kanwil DJP Jawa Timur 1 diikuti oleh 17 Universitas dengan total jumlah mahasiswa sebanyak 286 orang yang bertugas tersebar di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Surabaya. Sedangkan kegiatan relawan pajak di tahun 2023 diikuti oleh 18 Universitas dengan total jumlah mahasiswa sebanyak 260 orang yang juga dalam menjalankan tugasnya tersebar di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Surabaya. Dalam hal ini, relawan pajak dipercaya sebagai perpanjangan tangan pemerintah untuk membantu Wajib Pajak melaporkan SPT tahunannya melalui laman DJP online yang dapat diakses di website. Pengamatan lapangan telah menginspirasi penulis untuk meluncurkan penyelidikan tentang dampak pelatihan dan motivasi pada kinerja sukarelawan pajak yang memberikan bantuan asistensi di Surabaya pada tahun 2022 dan 2023.

LANDASAN TEORI

Teori Motivasi Abraham Maslow

Teori Maslow menjelaskan bahwa suatu keinginan yang bersumber dari motivasi akan muncul secara bertahap melalui proses sebagaimana dalam Gambar 2, bukan secara sekaligus (Quinta & Bernarto, 2021). Kebutuhan yang sifatnya lebih rendah atau mendesak akan dipenuhi terlebih dahulu, kemudian secara bertahap akan mulai memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Dalam teori ini diyakini jika seseorang telah memenuhi kebutuhan dasarnya, maka orang tersebut memiliki keinginan yang kuat untuk memenuhi kebutuhan selanjutnya. Teori ini memiliki 5 tingkat kebutuhan yaitu: fisiologis, keselamatan, sosial, harga diri, dan aktualisasi diri. Namun pada studi ini, tidak semua hierarki tersebut digunakan dan hanya 4 saja yang dipakai. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*) tidak digunakan karena pada objek studi ini yaitu relawan pajak, yang dimana konteksnya mereka hanya sebatas sukarelawan dan tidak bekerja setiap saat. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak tidak memberikan apapun ke relawan pajak, seperti fasilitas yang diberikan kepada karyawan, sebagai contoh tunjangan kesehatan, asuransi, kecelakaan dana pensiun, dan lain-lain.



Gambar 2 Piramida Kebutuhan Maslow
Sumber: Muhibbin & Marfuattun (2020)

Teori Belajar Kognitif

Teori kognitif mempercayai bahwa suatu perilaku terjadi akibat adanya banyak faktor yang memengaruhi. Hurit *et al.* (2021) menyatakan bahwa penekanan sentral dari teori pembelajaran kognitif adalah penyelidikan penggunaan yang efisien dari proses kognitif tertentu di seluruh proses pembelajaran. Di sini, fungsi kognitif yang mencakup pengetahuan, produksi emosi, pembentukan sikap, dan motivasi untuk konsekuensi perilaku secara besar-besaran mendefinisikan kapasitas belajar individu. Teori Gestalt adalah salah satu kerangka kerja yang membantu memahami teori pembelajaran kognitif. Menurut filsafat Gestalt, akuisisi pengetahuan memerlukan wawasan. Kemampuan seseorang untuk memahami dan mengatasi tantangan tergantung pada tingkat wawasan mereka (Uke *et al.*, 2022).

Pelatihan

Pelatihan adalah suatu proses yang dijalankan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan diri. Setiap orang perlu mengikuti pelatihan, agar kemampuan dirinya tidak tertinggal dan sesuai dengan kondisi yang saat ini lagi banyak dibutuhkan. Wicaksono (2020) menemukan bahwa pekerja yang mendapatkan pelatihan berkinerja lebih baik dan lebih mampu menangani kewajiban pekerjaan mereka. Perihal ini sejalan dengan teori kognitif dari Gestalt yang menyatakan bahwa dengan adanya pemberian pemahaman, maka individu tersebut mampu menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, makin tinggi pelatihan yang diberikan kepada seseorang maka akan berdampak positif kepada kinerja yang akan diberikan kepada organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H1: Pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

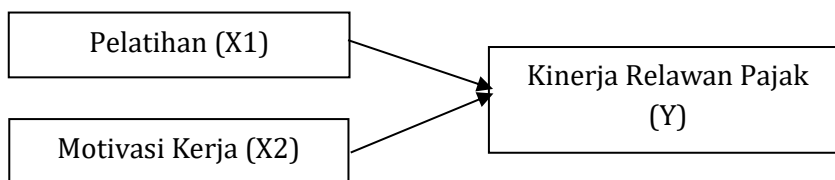
Motivasi Kerja

Motivasi seseorang datang dari dorongan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri dan mencapai tujuan yang lebih besar (Radianto *et al.*, 2020). Motivasi berasal dari 2 faktor, yaitu luar diri dan dalam diri individu. Menurut Maharani (2022), individu yang memiliki motivasi akan

selalu mendorong dan mengupayakan dirinya untuk bekerja lebih giat lagi, alhasil dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan Teori Motivasi Maslow, yang menegaskan motivasi kerja dalam diri dapat membantu individu dalam memacu untuk meraih tujuan yang ingin dicapai. Dengan demikian, makin tinggi motivasi yang dimiliki oleh seseorang maka akan berdampak positif kepada kinerja yang akan diberikan kepada organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H2: Motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Berdasarkan penjelasan keterhubungan antar variabel terdapat 2 variabel independen yang mempengaruhi 1 variabel dependen. Oleh karena itu, dapat ditarik model analisis penelitian sebagai berikut.



Gambar 3 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan melakukan penelitian pada populasi sebanyak 286 relawan pajak tahun 2022 dan 260 relawan pajak tahun 2023. Jumlah keseluruhan yang menjadi populasi studi yaitu 546 relawan pajak yang turut bergabung dalam kegiatan asistensi SPT tahunan di Tax Center yang tersebar di daerah Surabaya, Jawa Timur. Data penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner melalui media google form. Tingkat pengukuran diukur menggunakan skala *likery* dengan skor 1-6 yang terdiri dari sangat setuju (SS) dengan skor 6, setuju (S) dengan skor 5, cukup setuju (CS) dengan skor 4, cukup tidak setuju (CTS) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2 dan sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1. Adapun tujuan menggunakan skala *6-point likert* adalah untuk mempermudah responden dalam menentukan jawaban yang akan dipilih dan menghindari jawaban netral atau ragu. Menurut penelitian Chomeya dalam Faustine & Wary (2022),

penelitian yang menggunakan skala *likert* 6 poin akan menghasilkan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan skala *likert* 5 poin. Berikut dibawah ini terdapat rincian variabel, indikator yang digunakan:

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Sumber
1.	Pelatihan (X1)	Suatu proses pendidikan dengan menerapkan prosedur secara sistematis dan terorganisir, agar seseorang dapat belajar dan menambah pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu.	1. Materi Pelatihan 2. Metode yang Digunakan 3. Kualifikasi Pelatih (Instruktur)	Mangkunegara dalam Fitri <i>et al.</i> (2023)
2.	Motivasi Kerja (X2)	Keadaan atau kondisi yang dapat menimbulkan dorongan suatu perilaku untuk mencapai keinginan	1. Kebutuhan Fisiologis 2. Kebutuhan Sosial 3. Kebutuhan Penghargaan 4. Kebutuhan Aktualisasi Diri	Maslow dalam Rosalina & Suryani (2023)
3.	Kinerja (Y)	<i>Output</i> yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi	1. Efektivitas dan Efisiensi 2. Orientasi Tanggung Jawab 3. Disiplin 4. Inisiatif	Boediharjo dalam Nia <i>et al.</i> (2021)

Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda Robust, yang terdiri dari uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, uji koefisien determinasi).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
X1	414	5.472906	.4897484	3.889	6
X2	414	5.394181	.4589135	3.800	6
Y	414	5.396302	.4471616	4.143	6

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa variabel X1 Pelatihan memiliki nilai minimum sejumlah 3.889 dan nilai maksimum sejumlah 6. Variabel X2 Motivasi memiliki nilai minimum sejumlah 3.800 dan nilai maksimum sejumlah 6. Variabel Y Kinerja memiliki nilai minimum sejumlah 4.143 dan nilai maksimum sejumlah 6. Melalui tabel tersebut diatas, dapat diketahui juga bahwa nilai rata-rata (mean) pada variabel X1, X2, dan Y lebih besar dari nilai standar deviasi masing-masing yang artinya data dalam studi ini tidak menyimpang jauh dan berkelompok (homogen).

Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelatihan (X1)	X1.1	.7101	.0810	Valid
	X1.2	.7580	.0810	Valid
	X1.3	.7214	.0810	Valid
	X1.4	.7032	.0810	Valid
	X1.5	.7489	.0810	Valid

	X1.6	.8046	.0810	Valid
	X1.7	.7740	.0810	Valid
	X1.8	.7421	.0810	Valid
	X1.9	.7213	.0810	Valid
Motivasi (X2)	X2.1	.5838	.0810	Valid
	X2.2	.5727	.0810	Valid
	X2.3	.6629	.0810	Valid
	X2.4	.5549	.0810	Valid
	X2.5	.5112	.0810	Valid
	X2.6	.5559	.0810	Valid
	X2.7	.6294	.0810	Valid
	X2.8	.6905	.0810	Valid
	X2.9	.6616	.0810	Valid
	X2.10	.7090	.0810	Valid
	X2.11	.6815	.0810	Valid
	X2.12	.6801	.0810	Valid
	X2.13	.4876	.0810	Valid
	X2.14	.6375	.0810	Valid
	X2.15	.6229	.0810	Valid
Kinerja (Y)	Y.1	.6666	.0810	Valid
	Y.2	.6592	.0810	Valid
	Y.3	.6837	.0810	Valid
	Y.4	.6536	.0810	Valid
	Y.5	.6646	.0810	Valid

Y.6	.7247	.0810	Valid
Y.7	.7150	.0810	Valid
Y.8	.6667	.0810	Valid
Y.9	.5620	.0810	Valid
Y.10	.6726	.0810	Valid
Y.11	.7117	.0810	Valid
Y.12	.7295	.0810	Valid
Y.13	.6819	.0810	Valid
Y.14	.6114	.0810	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Tabel 3 di atas menampilkan hasil pengujian validitas yang dilaksanakan sebanyak 414 responden mengisi 38 indikator untuk variabel independen dan dependen dalam studi ini. Salah satu pendekatan untuk menentukan validitas kuesioner adalah mencari tabel R. Bila angka probabilitas tingkat kesalahan adalah 5% (.05), maka item pertanyaan dianggap valid. Nilai tabel-R .0810 didasarkan pada rumus $df = n-2$, yang memberikan hasil 412 ketika $414-2 = 4$. Adapun hasil uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa r hitung $> r$ tabel, sehingga butir semua pertanyaan kuesioner dapat digunakan dan dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

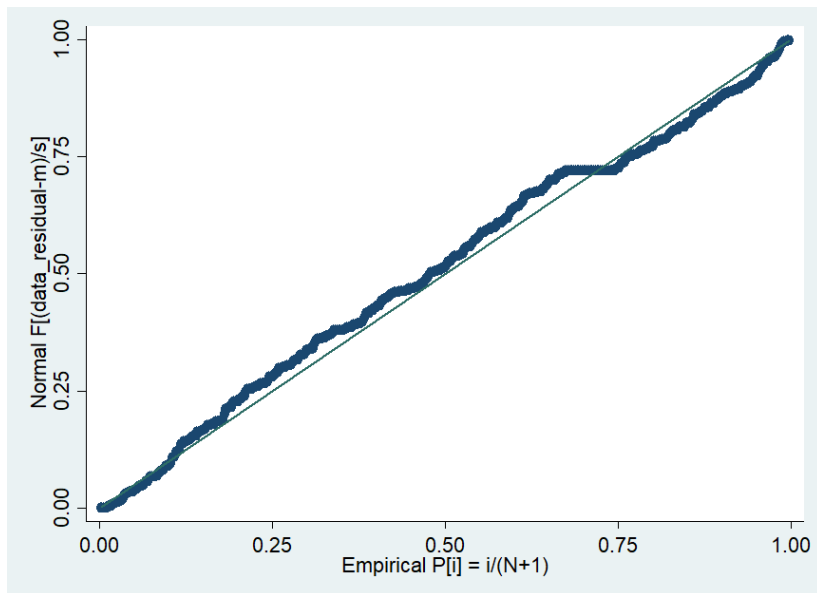
Variabel	Cronbach Alpha	Std. Koefisien	Keterangan
Pelatihan (X1)	.8976	.60	Reliabel
Motivasi (X2)	.8733	.60	Reliabel
Kinerja (Y)	.9002	.60	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Tabel 4 menandakan bahwa semua variabel memiliki alfa Cronbach di atas .60, yang dianggap cukup besar. Kita dapat mengatakan bahwa variabel kuesioner semuanya valid dan bahwa indikator di setiap item sesuai.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan grafik Normal Probability Plot (P-Plot). Berdasarkan Gambar 4, dapat diketahui grafik P-Plot terlihat titik penyebarannya mendekati garis linier dan penyebarannya tidak terlalu jauh atau melebar. Hal ini menjelaskan bahwa nilai *residual* berdistribusi normal sehingga asumsi klasik normalitas telah terpenuhi.



Gambar 4 Uji Normalitas P-Plot

Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas

Variabel	VIF	Prob>chi2
Pelatihan (X1)	1.67	.0001
Motivasi (X2)	1.67	.0001

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam dua variabel independen, yang menandakan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF tidak melampaui 10.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 5, uji heteroskedastisitas yang menggunakan metode uji Breusch-Pagan-Godfrey ini menghasilkan nilai Prob Chi-Square sebesar .0001. Angka tersebut lebih kecil daripada tingkat alpha (.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas. Adapun permasalahan heteroskedastisitas, dapat diatasi dengan analisis robust (Weighted Least Square). Analisis Weighted Least Square memiliki kemampuan untuk menetralisasi dari adanya pelanggaran asumsi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Kinerja (Y)	Coef.	Robust Std. Error	P> t	Prob > F	R-Squared
Pelatihan (X1)	.2011895	.050	.000		
Motivasi (X2)	.5074945	.055	.000	.000	.4652
Constant	1.557693	.217			

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Variabel dikatakan berpengaruh apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari signifikansi level (alpha) sebesar 5% atau .05. Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai prob F sebesar .000, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen yang digunakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Variabel dikatakan berpengaruh apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari signifikansi level (alpha) sebesar 5% atau .05. Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai prob t sebesar .000, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelatihan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja (Y). Nilai *R-Squared* pada penelitian ini sebesar .4652 atau 46.52%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang digunakan dapat menjelaskan 46.52% dari variabel dependen.

Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Relawan Pajak. Hasil pengujian terhadap model regresi linear berganda ini adalah hasil setelah penerapan untuk heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan fitur command “robust” di stata, sehingga terpenuhinya asumsi BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan diatas persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y (\text{Kinerja}) = 1.557693 + .2011895 (X1) + .5074945 (X2)$$

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil analisis data, dapat dinyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pelatihan yang diberikan, maka akan meningkatkan kinerja relawan pajak pada saat praktek di lapangan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Wicaksono (2020), Nugroho & Paradifa (2020), Putri & Astuti (2022), Hermawati *et al.* (2021), Sundari & Chandra (2022), Pratama & Riana (2022), Rinofi *et al.* (2020), Niati *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya pelatihan, maka relawan pajak menjadi lebih paham mengenai alur dan hal-hal apa saja yang perlu dikerjakan pada saat asistensi SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selain itu, adanya pelatihan ditujukan agar relawan pajak yang berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah dapat mengedukasi dan meningkatkan kesadaran para Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori gestalt (kognitif) yang menjelaskan bahwa kemampuan individu sangat ditentukan oleh fungsi kognitif, yaitu aktivitas yang menghubungkan suatu peristiwa dalam hal ini pelatihan ke dalam sebuah proses pemahaman untuk memperoleh pengetahuan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil analisis data, dapat dinyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi untuk bekerja, maka akan meningkatkan kinerja relawan pajak. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Nugroho & Paradifa (2020), Putri & Astuti (2022), Hermawati *et al.* (2021), Sundari & Chandra (2022), Pratama & Riana (2022), Rinofi *et al.* (2020), Niati *et al.* (2021), Tasya & Gilang (2020), yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan, adanya motivasi kerja dapat membantu individu dalam memacu untuk meraih tujuan yang ingin dicapai. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori motivasi oleh Abraham Maslow, yang menjelaskan bahwa suatu keinginan yang bersumber dari motivasi akan muncul secara bertahap melalui proses, bukan secara sekaligus. Kebutuhan yang sifatnya lebih rendah atau mendesak akan dipenuhi terlebih

dahulu, kemudian secara bertahap akan mulai memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Tingkat motivasi orang menentukan berapa banyak upaya yang mereka lakukan dan seberapa bersemangat mereka mengejar tujuan mereka. Dengan adanya motivasi, dapat mengarahkan seseorang untuk bekerja sesuai dengan arahan dan petunjuk yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan dengan adanya pelatihan, maka relawan pajak menjadi lebih paham mengenai alur dan hal-hal apa saja yang perlu dikerjakan pada saat asistensi SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan adanya motivasi membuat relawan pajak berupaya untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan dengan baik, dalam hal ini yaitu mengedukasi dan membantu Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan.

Keterbatasan dan Saran

Peneliti mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat keterbatasan-keterbatasan yang ada. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut: Pertama, tidak semua relawan pajak bersedia untuk meluangkan waktu dan membantu dalam menjawab kuesioner. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang sebenarnya. Kedua, dalam melakukan penyebaran kuesioner penelitian, sebelumnya tidak dilakukan uji pilot kepada beberapa responden. Pengujian keabsahan kuesioner berupa uji validitas dan uji reliabilitas baru dilakukan setelah hasil kuesioner terkumpul.

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian, saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah: Pertama, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama, karena objek penelitian Relawan Pajak sendiri masih jarang digunakan dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melanjutkan penelitian dengan objek

Relawan Pajak. Kedua, penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel baru untuk diuji, karena penelitian ini terbatas pada dua faktor dominan yang mempengaruhi kinerja dan masih ada faktor lain yang belum diteliti, seperti Kompetensi, Disiplin Kerja, dan lain-lain. Oleh karena itu, perlu penelitian lanjutan yang meneliti tentang hal tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Agriyanto, R., Ningsih, T. W., Istiariani, I., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak Di Kpp Pratama Kudus. *Jurnal Panrita Abdi*, 6(2), 235–237.
- Aprillia, A., & Rani, P. (2020). Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris Pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan Ii). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2).
<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/akeu/article/view/1416>.
- Chandra, C., & Sandra, A. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(2), 153–154.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Kilas Balik 2021. 11–16.
- Djaya, S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kompensasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 26(1), 73–74.
- Fajri, C., Rahman, Y. T., & Wahyudi. (2021). Membangun Kinerja Melalui Lingkungan Kondusif, Pemberian Motivasi Dan Proporsional Beban Kerja. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 4(1), 211–213.
- Faustine, C., & Waty, M. (2022). Peringkat Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada Proyek Konstruksi. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 5(3), 686.
- Fitri, M. A., Mdk, H., & Putri, I. D. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Bengkulu. *Jurnal Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 333–334.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>
- Hermawati, R., Firdaus, A., Erlangga, H., Rozi, A., & Suryani, L. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bjb Di Cabang Balaraja Banten. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(3), 320–321.
- Hurit, R. U., Ahmala, M., Tahrim, T., Suwarno, Chaswanah, U., Rispatiningsih, D. M., Putri, R., & Satria, R. (2023). *Belajar Dan Pembelajaran*.
- Kompas. (2023). Respons Sri Mulyani Soal Laporan Spt Pajak 2023 Tak Lampau Target. *Kompas TV*.
- Liputan6. (2023). Resmi Berakhir, 12 Juta Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor Spt Tahunan.
- Maharani, S. W. M. (2022). Hubungan Antara Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Pns. 23–25.
- Muhibbin, & Marfuattun. (2020). Urgensi Teori Hierarki Kebutuhan Maslow Dalam Mengatasi Prokrastinasi Akademik Di Kalangan Mahasiswa. *Educatio: Jurnal Ilmu Kependidikan*, 15(2), 12–14.
- Nia, F., Hajar, I., & Asraf. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian Cabang Mandonga. *Sigma: Journal Of Economic And Business*, 4(1), 76–80.
- Niati, D. R., Siregar, Z. M. E., & Prayoga, Y. (2021). The Effect Of Training On Work Performance And Career Development: The Role Of Motivation As Intervening Variable. *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal) Humanities And Social Sciences*, 4(2), 2385–2393.
- Nugroho, M., & Paradifa, R. (2020). Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Kompetensi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1).
- Pratama, O. S., & Riana, N. L. K. M. P. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (Jamane)*, 1(1), 137–145. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.24>
- Putri, R. W., & Astuti, P. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 12(1), 1–

10. <https://doi.org/10.12928/fokus.v12i1.5713>
- Quinta, F. J., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Xyz. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 1–3.
- Radianto, W. E., Ghassani, A. P., & Mastan, S. (2020). The Effect Of Organizational Culture, Motivation, And Self-Leadership On Student Performance In Start-Ups. *Indonesian Journal Of Business And Entrepreneurship*, 6(2), 158–161. <https://doi.org/10.17358/ijbe.6.2.157>
- Rinofi, Asmawi, & Irfan, Z. (2020). Training, Working Motivationand Performance Of Non-Permanent Workers-Auxiliary Staff Of Agricultural Extensionworkers(Thl-Tbpp). *Jurnal Niara*, 12(2), 87–96.
- Rosalina, A., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 977–981.
- Rumapea, M., Simanjuntak, A., Elisabeth, D. M., Ginting, M. C., Sagala, L., Purba, S., Siahaan, S. B., Pasaribu, D., Panjaitan, R. Y., Simanjuntak, W. A., Simanjuntak, R. M., Simanjuntak, G. Y., & Mesakh, J. (2021). Pelayanan E-Spt Oleh Para Relawan Pajak Di Kpp DjP Wilayah Sumut 1 Medan. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Methabdi*, 1(2), 76–79. <https://doi.org/10.46880/methabdi.vol1no2.pp76-79>
- Sundari, & Chandra, D. S. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Medan. *Jurnal Umsu*, 1–13.
- Tasya, I. A., & Gilang, A. (2020). The Influence Of Motivation On Employees Performance. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 262–265.
- Uke, O. G., Maulana, P., & Fatoni, A. A. (2022). Efektifitas Pendekatan Teori Gestalt Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa. *Journal Of Education Counseling*, 1(2), 82–88.
- Wicaksono, G. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(1), 64–69.
- Yasa, N. N. K., Rahmayanti, P. L. D., Sugianingrat, I. A. A. P. W., Dharmanegara, I. B. A., & Suharto, R. B. (2021). Peran Perilaku Inovatif Dan Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Kebahagiaan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2),

258–261. <https://doi.org/doi.org/10.22441/mix.2021.v11i2.008>

