

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

SKRIPSI

Oleh:

OKTAVILIA KRISTANTI

202010315084



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan,
dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja
Relawan Pajak Tax Center Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023

Nama Mahasiswa : Oktavilia Kristanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315084

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Januari 2024



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak
NIDN. 0405077203

Rachmat Pramukty, S.E., M.Si
NIDN. 0304068407

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan,
dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja
Relawan Pajak Tax Center Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023

Nama Mahasiswa : Oktavilia Kristanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315084

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Januari 2024

Jakarta, 01 Februari 2024

MENGESAHKAN,

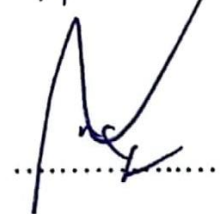
Ketua Penguji : Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak

NIDN. 0328066301



Sekretaris Tim : Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA

Penguji NIDN. 0301056004



Penguji : Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak

NIDN. 0405077203



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi



Dr. Sumarno M., S.E., M.M

NIDN. 0302127003

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 01 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Oktavilia Kristanti

202010315084

ABSTRAK

Oktavilia Kristanti, 202010315084. Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa materi pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak, etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak, dan kompetensi relawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak.

Kata Kunci: Kinerja Relawan Pajak, Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, Kompetensi Relawan

ABSTRACT

Oktavilia Kristanti, 202010315084. *The Influence of Training Materials, Service Ethics, and Volunteer Competencies on the Performance of Tax Center Volunteers at Bhayangkara University Greater Jakarta in 2022-2023.*

The purpose of this study was to determine the effect between the independent variables of Training Materials, Service Ethics, and Volunteer Competence on the dependent variable of Volunteer Performance Tax Center Bhayangkara University Greater Jakarta in 2022-2023. The sample used by researchers was conducted at Bhayangkara University, Greater Jakarta, by distributing questionnaires to tax volunteers as measured by a Likert scale and resulting in 100 samples of processed data that met the criteria. This research uses quantitative research, using SmartPLS version 3.2.9 software. Testing is carried out in two stages, namely testing the outer model and inner model. The outer model test is carried out to prove the validity and reliability of all indicators on each variable. The inner model test is carried out to test the influence between variables according to the predetermined hypothesis.

The results showed that training materials have a positive and significant effect on the performance of tax volunteers, service ethics have a positive and significant effect on the performance of tax volunteers, and volunteer competence has a positive and significant effect on the performance of tax volunteers.

Keywords: Tax Volunteer Performance, Training Materials, Service Ethics, Volunteer Competence

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena berkat limpahan kasih, karunia dan kebaikannya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023” ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Sumarno M., S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan pengarahan bimbingan, motivasi, saran serta dengan penuh keikhlasan meluangkan waktu untuk membantu dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Rachmat Pramukty, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan bimbingan, motivasi, saran serta dengan penuh keikhlasan meluangkan waktu untuk membantu dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Aloysius Harry Mukti, S.E., M.S.Ak., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan bimbingan selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali saya dengan begitu banyak ilmu selama ini.
8. Teristimewa kepada mama penulis Nani Manulang, Terima kasih atas segala kasih sayang, semangat, dukungan dan doa yang sangat luar biasa yang telah diberikan kepada penulis dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk mama.
9. Kakak penulis Elisabeth Aulifa, yang selalu senantiasa memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materill selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Inang Tua dan Bapa Tua, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materill kepada penulis selama kuliah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat penulis Pebot yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Abang dan kakak-kakak penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak lain yang memerlukannya.

Jakarta, 19 Desember 2023

Penulis,



Oktavilia Kristanti



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Telaah Teoritis	16
2.1.1 <i>Attribution Theory</i> (Teori Atribusi).....	16
2.1.2 Kinerja Relawan Pajak.....	17
2.1.3 Materi Pelatihan.....	20
2.1.4 Etika	21
2.1.5 Kompetensi	22
2.2 Telaah Empiris.....	24
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis.....	30
2.4.1 Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	30
2.4.2 Pengaruh Etika Terhadap Kinerja Relawan Pajak	31
2.4.3 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Relawan Pajak	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Jenis Data.....	35
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	36
3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	39
3.5.1 Pengolahan Data	39
3.5.2 Metode Penyajian Data.....	39
3.5.3 Analisis Statistik Data.....	39
3.5.4 Model Pengukuran Outer Model	40
3.5.5 Model Struktural <i>Inner Model</i>	42
3.5.6 Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Relawan Pajak	44
4.1.1 Relawan Pajak.....	44
4.2 Deskripsi Objek Penelitian dan Responden	45
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.3 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	49
4.3.1 Convergent Validity	50
4.3.2 Discriminant Validity	54
4.3.3 Composite Reliability	55
4.4 Model Struktural (Inner Model)	56
4.4.1 R-Square	56
4.5 Uji Hipotesis.....	57
4.6 Pembahasan	59
4.6.1 Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	59
4.6.2 Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kinerja Relawan Pajak.....	59

4.6.3 Pengaruh Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan	63
5.3 Saran	64
REFERENSI	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sumber Penerimaan Keuangan Negara.....	2
Tabel 1. 2 Penempatan Relawan Pajak	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	37
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 3 Convergent Validity.....	50
Tabel 4. 4 Nilai Loading Factor Konstruk Materi Pelatihan.....	52
Tabel 4. 5 Nilai Loading Factor Konstruk Etika Pelayanan.....	52
Tabel 4. 6 Nilai Loading Factor Konstruk Kompetensi Relawan	53
Tabel 4. 7 Nilai Loading Factor Konstruk Kinerja Relawan Pajak.....	53
Tabel 4. 8 Nilai Loading Factor Seluruh Konstruk	54
Tabel 4. 9 Nilai Cross Loading	55
Tabel 4. 10 Konstruk Realibilitas dan Validitas	56
Tabel 4. 11 R Squares.....	57
Tabel 4. 12 Hasil T Statistik	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan	4
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Relawan Pajak Tahun	49
Gambar 4. 5 Hasil Uji Outer Model.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Surat Balasan Izin Penelitian
LAMPIRAN II	Surat Izin Penelitian
LAMPIRAN III	Instrumen Penelitian Kuesioner
LAMPIRAN IV	Identitas Responden
LAMPIRAN V	Hasil Kuesioner
LAMPIRAN VI	Hasil Olah Data SmartPLS
LAMPIRAN VII	Uji Referensi Skripsi
LAMPIRAN VIII	Uji Plagiarisme
LAMPIRAN IX	Kartu Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN X	Daftar Riwayat Hidup