

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Materi pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Materi pelatihan yang diberikan kepada relawan pajak memiliki dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja, relawan yang mendapatkan materi pelatihan yang baik dan relevan cenderung lebih efektif dalam melaksanakan tugas-tugas mereka selama asistensi. Dengan demikian H_1 diterima.
2. Etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Relawan pajak yang menginternalisasi etika pelayanan cenderung lebih kompeten, berdedikasi, dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan demikian H_2 diterima.
3. Kompetensi relawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Peningkatan kompetensi relawan, seperti pengetahuan perpajakan, kemampuan interpersonal, keterampilan teknis menjadi faktor yang penting dalam menentukan seberapa efektif relawan pajak dalam membantu wajib pajak. Dengan demikian H_3 diterima.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang didapatkan, maka keterbatasan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi guna dihasilkannya penelitian yang lebih baik untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Terbatasnya ruang lingkup penelitian ini karena populasi serta sampel yang digunakan hanya kepada 100 relawan pajak tahun 2022-2023, dan juga rerata relawan pajak tahun 2022 telah lulus dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang menyebabkan ruang lingkup penelitian ini tidak luas dan menjadikannya tidak dapat direalisasikan hasil penelitian ini kepada populasi yang lebih besar.
2. Variabel independen yang digunakan hanya materi pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi relawan, oleh karena itu hasil yang diperoleh mungkin tidak mencerminkan variasi yang maksimal terhadap kinerja relawan pajak sebagai variabel dependen.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan, beberapa saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Menambahkan variabel bebas lain yang relevan di luar lingkup penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja relawan pajak, sehingga memberikan tambahan sumber informasi bagi pengembangan penelitian lebih lanjut.
2. Memperluas cakupan populasi atau sampel serta mempertimbangkan penambahan tahun penelitian untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif.
3. Menggunakan metode pengukuran alternatif untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk memperdalam pemahaman terhadap keterkaitan variabel-variabel yang diteliti.